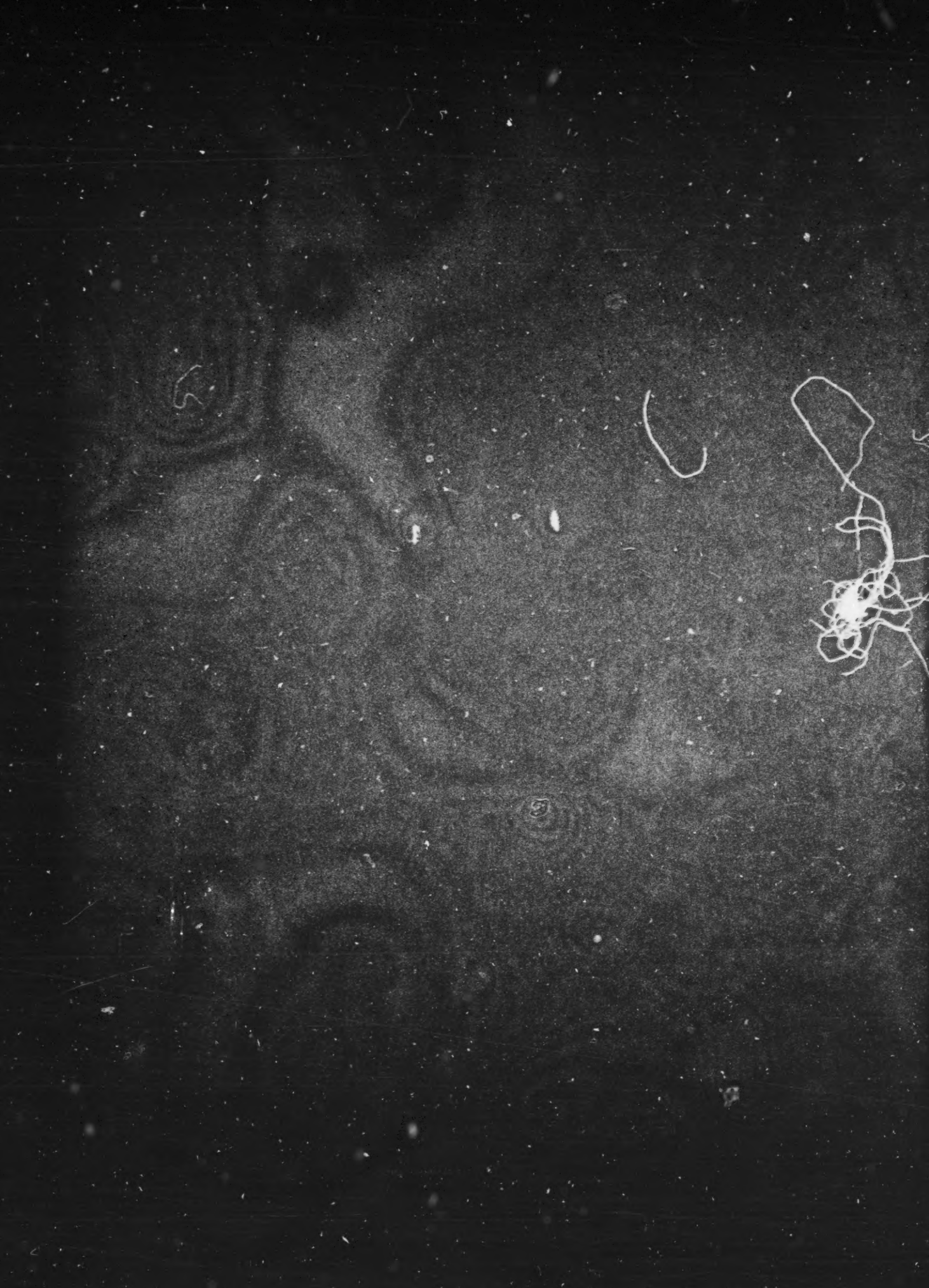
1984

EIGHTEENTH REPORT OF THE OMBUDSMAN



Ombudsman

703 Brunswick Street
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

703, rue Brunswick
C.P. 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1
Tél.(506)453-2789

March 26, 1985

The Speaker
Legislative Assembly
Province of New Brunswick

Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the Ombudsman Act, I have the honour to present the Eighteenth Annual Report of the Ombudsman for the period January 1, 1984 - December 31, 1984.

Yours very truly,

Joseph E. Bérubé
Ombudsman

TABLE OF CONTENTS

Highlights - 1984 Reporting Year 1

Former Recommendation 1

New Recommendations 1

Right to Information Act 2

Adoption Information 3

The Ombudsman and the Supreme Court of Canada 3

Highlights - Case Summaries 5

Statistics 6

Appendices 7

- Complaints received and complaint summaries 9
- Budgetary Review 24
- Statistical Tables 27

Ombudsman Act 35

Right to Information Act 47

Child and Family Services and Family Relations Act - Part V - Sections 90 to 93 53

HIGHLIGHTS - 1984 REPORTING YEAR

- The Office received 1182 complaints against government in 1984. This represents an increase of 93 complaints or 8.5% from the 1983 reporting year (see also STATISTICS).

- The Office investigated nine cases, including petitions to review ministerial refusals to release information, under the Right to Information Act (see also RIGHT TO INFORMATION ACT).

- The Office received two requests to review refusals by the Minister of Social Services to release adoption information under the Family Services Act (see also ADOPTION INFORMATION).

- Three recommendations made in previous Annual Reports - re Motor Vehicle Inspections, Municipal Damage Claims Adjustment and the Silicosis Compensation Act - were implemented (see also RECOMMENDATIONS).

- The staff, which remained unchanged in 1984, includes Charles Ferris, Solicitor to the Ombudsman, Magella St-Pierre, Assistant to the Ombudsman, Doris Palmer, Secretary to the Ombudsman and Gisèle Girouard, bilingual secretary.

- Lawrence Veniot and Steven Gallagher, both graduate law students, completed a major portion of their articling with the Office and are presently completing their articles with private law firms. The work of Mr. Veniot and Mr. Gallagher was a valuable contribution to the Office.

- For the second consecutive year, the Office participated in the clinical legal education project of U.N.B.'s Ludlow Hall Law School. Three students completed work assignments with the Office, in partial completion of course requirements.

- The series of private hearings was continued in 1984. In April, hearings were held in Grand Falls and St-Léonard; in May, in Edmundston, Woodstock, Sussex and St. Stephen. In November, hearings were held in Moncton.

- The policy of visiting provincial correctional facilities, of meeting with inmates and reviewing their grievances with local and central correctional officials was continued in 1984. Hearings were held at correctional facilities in Perth-Andover, Woodstock, Saint John, Moncton, St. Stephen, Fredericton, Kingsclear, Dalhousie and at the Youth Training Centre (also in Kingsclear).

FORMER RECOMMENDATION

Administrative Tribunals.

In the Third Report of this Office (1969), Dr. W.T. Ross Flemington recommended that the legislature establish minimum uniform fair procedural rules of a general nature to apply to all administrative tribunals and a single procedure for judicial review of the statutory powers exercised by tribunals. In Dr. Flemington's opinion, this result could best be achieved by the adoption of legislation analogous to Ontario's Statutory Powers Procedure Act and Judicial Review Procedure Act. In the years since 1969, a variety of legislative enactments have incorporated fair procedural rules with regard to specific tribunals and the Rules of Court have been amended to replace prerogative writs with an Application for Judicial Review. Unfortunately, these changes do not appear to have completely met the objectives of Dr. Flemington's recommendation, namely, (1) to "obviate the necessity of examining and amending a large number of New Brunswick Statutes" and (2) to avoid "the difficulties, expense and delays involved in the use of the old and obsolete procedures".

It is, therefore, recommended that further consideration be given to the adoption of legislation analogous to Ontario's Statutory Powers Procedure Act, R.S.O. 1980, c.484, and to the adoption of a single procedure for the judicial review of administrative decisions.

With regard to the former enactment, it is recommended that a New Brunswick Statutory Powers Procedure Act should include the following characteristics of the Ontario legislation (the applicable section of the Ontario Statute is in parenthesis), namely, (a) broad application (s. 1-5); (b) notice of hearing (s. 6-8, 24); (c) public hearings (s. 9); (d) maintenance of order at hearing (s. 9); (e) right to counsel (s. 10, 11, 23); (f) examination and cross-examination of witnesses (s. 10, 23); (g) summons to witness (s. 12-13); (h) protection of witnesses (s. 14-16, 23); (i) written decision with reasons (s. 17); (j) notice of decision (s. 18, 24; (k) enforcement of decision (s. 19); (l) record of proceedings (s. 20); (m) adjournment of hearing (s. 21); (n) administration of oaths or affirmations (s. 22); (o) stay of proceedings (s. 25); and, (p) the establishment of a statutory powers procedure rules committee to review minimum procedural rules and their application before tribunals (s. 26-34).

With respect to the Judicial Review Procedure Act, it is recommended that consideration be given to the enactment of either (a) a single procedure regarding applications for judicial review, or applicable to both judicial review application and appeals from administrative decision or (b) a single procedure regarding appeals from administrative decisions, analogous to the provisions respecting judicial review applications (Rule 69).

If it is decided that further study is required prior to the implementation of such legislation, it is further recommended that a statutory powers procedure rules committee be established, roughly modelled on that set out in Part Ii of the Ontario Statutory Powers Procedure Act, to effect the implementation of such legislation.

NEW RECOMMENDATIONS

Right to Information Act.

Section 42 of the federal Access to Information Act provides that the federal Information Commissioner may appear as a party to judicial proceedings under the Access to Information Act. Given the special knowledge of the legislation stemming from the Ombudsman's experience with it, and the potential usefulness of the Office in the discussion of legal issues before a Court in an application under the Right to Information Act, it is recommended that the following provision be incorporated in the Right to Information Act, namely:

"8(4) Notice of an application under paragraph 7(1)(a) shall be served upon the Ombudsman who is entitled as of right to be heard in person or by counsel on the application".

Workers' Compensation Act - Survivors' Benefits.

The Office is presently reviewing the cases of two widows who have been denied survivors' benefits by the Workers' Compensation Board, in instances where their late husbands were in receipt of 100% disability pensions on the date of their death. In both instances, the Board has refused to award survivors' benefits because, in the opinion of its medical staff, the workers did not die as a "direct" result of their injuries. There is considerable evidence that both workers died as an "indirect" result of their injuries and the Office is pressing the Board to adopt a liberal interpretation of the phrase "death. . . as a result of the injury". It would also appear advisable to create a statutory presumption of eligibility in favour of the surviving spouse. There are two compelling reasons for this. First, in each instance, the Board has held that the worker is 100% disabled as a result of an industrial injury, up to the date of his death. It is, therefore, logical to assume that the death is, to a considerable extent, related to the disability. Second, in the cases at hand, the spouses' lives had been thrown into chaos and disarray as a result of the disabling injuries. The women affected cared for their husbands (to a certain extent, on behalf of the Board) and suffered through the financial, social and economic disabilities flowing from the industrial accident, only to be abruptly refused survivors' benefits on the death of the spouse.

Section 43(7) of the Ontario Workmen's Compensation Act states that:

> "A dependent of an employee who was, at the time of his/her death, in receipt of an award for permanent disability which the Board has rated at 100% or, but for his/her death, would have been in receipt of an award for permanent disability at the rate of 100%, is entitled to compensation as if the death of the employee had resulted from the compensable disability for which he/she received, or would have received, a permanent disability award".

It is recommended that such a provision be incorporated in the New Brunswick Workers' Compensation Act.

RIGHT TO INFORMATION ACT

In the Fifteenth and Sixteenth Annual Reports of this Office it was recommended that, in the event a legislative review of the Right to Information Act was conducted under Section 15 of the Act, consideration be given to a revision of certain provisions of the Right to Information Act. Specifically, it was recommended that, a) the application of the Act be extended to the entire public service, including hospital and school boards, tribunals and all Crown corporations; b) explicit privacy protection provisions be introduced to extend the rights granted under paragraph 6(b) of the Act; and, c) mandatory periodic evaluations of public information retrieval systems by implemented. In addition, the Solicitor to the Ombudsman prepared a backgound document entitled "Freedom of Information in Canada - the Ombudsman - Judicial Review Model" to assist in such a review process. (Copies of this document are available upon request from the Office.) To date, a Section 15 legislative review has not been completed.

During this reporting year, the Office received nine inquiries under the Right to Information Act, including five petitions to the Ombudsman under Section 7. A total of 26 petitions have been received since the Act was proclaimed in January 1980.

The first petitioner, a former employee of the Department of Justice, petitioned after the Department refused to release his entire employee file to him. The request was made by the petitioner's soliditor who was acting under instructions to commence a civil process for allegedly incorrect statements made about the petitioner. The Department was reluctant to release information which would assist a potential litigant in an action against itself, and refused to release seven documents it considered sensitive. The Office, after review, recommended that the information be released to the petitioner. Four reasons were given for this recommendation. First, it was found that the information sought by the petitioner was personal information and, under the privacy rights afforded by the indirect and circuitous language of paragraph 6(b) of the Act, he had a right to such personal information. Second, it was found that the information sought by the petitioner formed part of his personnel file and should be made available to him under the terms of and/or in the spirit of the disclosure provision of the Collective Agreement to which he had formerly been a party. Third, it was found that the purpose for which the petitioner sought to obtain the information was irrelevant to any proceedings under the Act unless its release would result in a contravention of the exclusionary provisions of Section 6 of the Act. Finally, it was opined that the release of the information would not result in financial loss or gain as contemplated by paragraph 6(c) of the Act. While the petitioner might use such information to assist in legal proceedings and while he might ultimately be successful in such legal proceedings with attendant financial loss or gain, such loss or gain could only be characterized as speculative in nature. The Minister accepted this recommendation and released the information to the petitioner.

In the second petition received by the Office, a citizen had requested that the Minister of Justice provide him with a copy of all information the Department had in its possession concerning him. Although the Department had conducted extensive correspondence with the petitioner and had as many as six files in his name, the Minister curiously advised him that: "The Department has no such information, confidential or otherwise, concerning yourself". Subsequent correspondence from the petitioner to the Minister went unanswered. Following the receipt of the petition, the Office conducted an extensive investigation to ascertain the extent of the information held by the Department and subsequently completed a listing of this documentation. Following a preliminary review, the Minister released all but five documents held by the Department and, in addition, identified the remaining documents as to date, authorship, content, and type of document. However, the Minister refused to release the documents. The Ombudsman subsequently recommended the release of these documents. In support of this recommendation, it was pointed out the information contained in the five documents was gathered in relation to an application for a Firearms Acquisition Certificate under Section 104 of the Criminal Code of Canada. The

documents were of a character which are examined by a firearms officer of the Department of Justice to determine whether a Firearms Acquisition Certificate should be issued. They are also documents of a character which form part of the public record in a reference to a Provincial Court Judge under Section 104(6) of the Criminal Code of Canada. Since the Minister had already identified the nature, author and date of the documents and since all of the information sought by the petitioner would have been subject to public disclosure under Section 104(6), it seemed wholly inconsistent that the same information should not be made available under the Right to Information Act. The Minister subsequently rejected this recommendation and the petitioner referred the matter to a judge of the Court of Queen's Bench under Section 11 of the Act.

The third petition received in 1974 stemmed from the request by a former student at a campus of the New Brunswick Community College for a copy of her entire student record. The student petitioned the Office after the Minister failed to respond to her written request within the 30-day time limit prescribed under Seciton 3 of the Act. On review by the Office, the Minister released the petitioner's entire file to her.

Two other petitions received in 1984 remain under investigation by the Office at the end of the calendar year. In one case, a citizen requested the type and amount of any grants given by the Department of Agriculture and Rural Development to another person under federal-provincial agreements administered by the Department. In the other case, a citizen requested a copy of the transcript and exhibits presented at his hearing under the Private Investigators and Security Services Act.

In addition to the formal petitions received by the Office, four inquiries were received respecting refusals under the Act. In three of the cases, the requesters had not made a formal application to a Minister as required by Section 3. The were advised of this formal requirement and of other assistance available to them under the Act. The fourth requester sought information from a hospital board and was advised that these public institutions remain outside the ambit of the Right to Information Act.

ADOPTION INFORMATION (Child and Family Services and Family Relations Act, SNB 1980, c.C-2.1, Part V, Section 93)

Two cases under this Act were received in 1984, bringing to ten the total received since the legislation was proclaimed on September 1, 1981.

In the first case, the applicant had initially been referred to the Department of Social Services on an informal basis. Following her receipt of a considerable amount of non-identifying information from the Department's post adoption worker, she inquired whether further recourse was available to her. She was subsequently referred to the Minister of Social Services under the provisions of Section 92 of the Child and Family Services and Family Relations Act. The applicant received additional non-identifying information after following this step. She then requested a review by the Office under Section 92 of the Act in an effort to determine whether still more information might be released to her. On review, it was determined that all of the adoption information pertaining to the complainant was housed in the Chancery Office of the Roman Catholic Bishop of Saint John. The chancery Office has at least three types of adoption files, including those respecting the unwed mother, the adoptive parents and the infant's home. These various files are not always readily retrievable and, indeed, it was evident that the departmental research work had been carried out in a very competent fashion. The Office's review of such work is of a cooperative rather than an adversarial nature. In particular, it endeavours to establish whether additional sources of information containing non-identifying adoption information might be available. In this case, it appeared that such a source might exist and at year's end, the Department was exploring such a possibility.

In the second case, the applicant knew the name of his birth mother but was unable to establish her whereabouts. On review, the Department had located a certain amount of non-identifying information and advised the complainant that no further information existed at that source. On review by the Office, it was determined that three additional pieces of information were available and that one of these was of a non-identifying nature. This information was subsequently disclosed to the applicant.

In both of the above cases, the Department took the additional step of referring the applicants to adoption search organizations located in New Brunswick.

In addition to the two applications received in 1984, the Office also concluded a review commenced in 1983. This case had been the subject of a protracted review with the Department and a number of other agencies since 1982. As a result of a lengthy review by the Office and the Department, additional files were found and a small amount of additional non-identifying information had been released to the applicant. Efforts to relocate the remaining missing file were unsuccessful and the Office subsequently concluded its review.

THE OMBUDSMAN AND THE SUPREME COURT OF CANADA

On November 22, 1984, Chief Justice Brian Dickson of the Supreme Court of Canada handed down the Court's unanimous judgment in the "B.C.D.C. Case". This decision, which concerned the challenge to the British Columbia Ombudsman's jurisdiction by the British Columbia Development Corporation, represented the first judicial pronouncement by a Court exercising direct jurisdiction over the New Brunswick Ombudsman Act. Although there have been a number of significant "Ombudsman" decisions rendered by other Canadian provincial courts, and although each of these cases provides a useful insight in or clarification of the role of the Ombudsman, none of them are binding on proceedings by the New Brunswick Office.

In the B.C.D.C. case, the Court was called upon to interpret the meaning of provisions of the B.C. Ombudsman Act which are somewhat different from the wording of the New Brunswick legislation and are therefore not directly pertinent to an understanding of the meaning of our legislation. At the same time, Chief Justice Dickson made a number of general observations about the Ombudsman

concept which are directly applicable to, and offer a deeper understanding of, the New Brunswick Office.

It is therefore useful to relate portions of the findings by the Supreme Court of Canada regarding the concept and principal elements, history, jurisdiction, and powers of the Ombudsman.

Concept and Principal Elements

"The Ombudsman (in original form "justitieombudsman", a Swedish word meaning "Procurator for Civil Affairs", but translated loosely as "citizens' defender") is an office typically provided for by a legislative body and headed by an independent public official with power to receive complaints about, inquire into, and report upon, governmental abuses affecting members of the public. Any analysis of the proper investigatory role the Ombudsman is to fulfil must be animated by an awareness of this broad remedial purpose for which the office has traditionally been created."

"The Ombudsman's Jurisdiction

(a) General

As I have noted, the Ombudsman is a creature of statute. As such, his power to investigate complaints depends upon the meaning to be given the language the legislature has used to define the ambit of his jurisdiction. Section 8 of the Interpretation Act, R.S.B.C. 1979, c.206 provides a guideline for the interpretation of provincial legislation like the Ombudsman Act. It states:

> 8. Every enactment shall be construed as being remedial, and shall be given such fair, large and liberal construction and interpretation as best ensures that attainment of its objects.

I do not think the remedial nature of the Ombudsman Act could fairly be doubted. The objects of the legislation and the degree to which it should receive a large and liberal interpretation can best be understood by examining the scheme of the statute as well as the factors that have motivated the creation of the Ombudsman's office. . . . it was, at least in part, the lack of any remedy at law for many administrative injustices that gave rise to the creation of the office of Ombudsman. The courts, not Ombudsmen, have responsibility for remedying violation of legal rights. "(T)he purpose of the Ombudsman Act, inter alia, is to create someone who can investigate actions which prejudice someone's interest even if those actions fall short of violating the strict legal rights which a court protects."

"(b) Historical Development

The need for some means of control over the machinery of government is nearly as old as govenment itself. The Romans, as long ago as 200 B.C., established a Tribune -- an official appointed to protect the interests and rights of the plebians from the patricians. They also had two Censors -- magistrates elected approximately every five years to review the performance of officials and entertain complaints from the citizenry. And the dynastic Chinese had the Control Yuan, an official who supervised other officials and handled complaints about maladministration.

The office of the Ombudsman and the concept of a grievance procedure which would be neither legal nor political in a strict sense are of Swedish origin, circa 1809. The constitution which established Sweden as a democractic monarchy, and created the Swedish parliament, also provided for parliamentary oversight of the bureaucratic machinery through a new official called the Justitieombudsman.

As originally conceived, the Swedish Ombudsman was to be Parliament s overseer of the Administration, but over time the character of the institution gradually changed. Eventually, the Ombudsman's main function came to be the investigation of complaints of maladministration on behalf of aggrieved citizens and the recommendation of corrective action to the governmental official or department involved.

The institution of Ombudsman has grown since its creation. It has been adopted in many jurisidictions around the world in response to what R. Gregory and P. Hutchesson in The Parliamentary Ombudsman (1975) refer to as "one of the dilemmas of our times" namely, that "(i)n the modern state . . . democratic action is possible only through the instrumentality of bureaucratic organization; yet bureaucratic power - if it is not properly controlled - is itself destructive of democracy and its values" (p.15).

The factors which have led to the rise of the institution of Ombudsman are well-known. Within the last generation or two the size and complexity of government has increased immeasurably, in both qualitative and quantitative terms.. Since the emergence of the modern welfare state the intrusion of government into the lives and livelihood of individuals has increased exponentially. Government now provides services and benefits, intervenes actively inthe marketplace, and engages in proprietary functions that fifty years ago would have been unthinkable.

As a side effect of these changes, and the profusion of boards, agencies and public corporations necessary to achieve them, has come the increased exposure to maladministration, abuse of authority and official insensitivity. And the growth of a distant, impersonal, professionalized structure of government has tended to dehumanize interaction between citizens and those who serve them. See L. Hill, The Model Ombudsman (1976) at pp. 4-8.

The traditional controls over the implementation and administration of governmental policies and programs namely, the legislature, the executive and the courts -- are neither completely suited nor entirely capable of providing the supervision a burgeoning bureaucracy demands. The inadequacy of legislative response to complaints arising from the day-to-day operation of government is not seriously disputed. The demands on members of legislative bodies is such that they are naturally unable to give careful attention to the workings of the entire bureaucracy. Moreover, they often lack the investigative resources necessary to follow up properly any matter they do elect to pursue. See Powles, Aspects of the Search for Administrative Justice (1966), 9 Can. Pub. Admin. 133 at pp. 142-3.

The limitations of courts are also well known. Litigation can be costly and slow. Only the most serious cases of administrative abuse are therefore likely to find their way into the courts. More importantly, there is simply no remedy at law available in a great many cases.

H.W.R. Wade describes this problem and the special role the Ombudsman has come to fill:

> But there is a large residue of grievances which fit into none of the regular legal moulds, but are none the less real. A humane system of government must provide some way of assuaging them, both for the sake of justice and because accumulating discontent is a serious clog on administrative efficiency in a democratic country.
>
> The vital necessity is the impartial investigation of complaints. . . . What every form of government needs is some regular and smooth-running mechanism for feeding back the reactions of its disgruntled customers, after impartial assessment, and for correcting whatever may have gone wrong. Nothing of this kind existed in our system before 1968, except in very limited spheres. Yet it is a fundamental need in every system. It was because it filled that need that the device of the ombudsman suddenly attained immense popularity, sweeping round the democratic world and taking root in Britain and in many other countries, as well as inspiring a vast literature. (See Wade, Administrative Law (5th Ed.) pp.73-74.)

This problem is also addressed by Professor Donald C. Rowat, in an article entitled "An Ombudsman Scheme for Canada" (28 Can. J. Econ. & Poli. Sc. 543 (1962)):

> it is quite possible nowadays for a citizen's right to be accidentally crushed by the vast juggernaut of the government's adminsitrative machine. In this age of the welfare state, thousands of administrative decisions are made each year by governments or their agencies, many of them by lowly officials; and if some of these decisions are arbitrary or unjustified, there is no easy way for the ordinary citizen to gain redress. (at p.543)

The Ombudsman represents society's response to these problems of potential abuse and of supervision. His unique characteristics render him capable of addressing many of the concerns left untouched by the traditional bureaucratic control devises. He is impartial. His services are free, and available to all. Because he often operates informally, his investigations do not impede the normal processes of government. Most importantly, his powers of investigation can bring to light cases of bureaucratic maladministration that would otherwise pass unnoticed. The Ombudsman "can bring the lamp of scrutiny to otherwise dark places, even over the resistance of those who would draw the blinds": Re Ombudsman Act (1970), 72 W.W.R. 176 (Alta. S.Ct.) per Milvain, C.J., at pp. 192-193. On the other hand, he may find the complaint groundless, not a rare occurrence, in which event his impartial and independent report, absolving the public authority, may well serve to enhance the morale and restore the self-confidence of the public employees impugned.

In short, the powers granted to the Ombudsman allow him to address administrative problems that the courts, the legislature and the executive cannot effectively resolve."

Upon receiving notice of the Supreme Court of Canada decision, the Office has requested amendments to the Ombudsman Act, which would result in a full application of the ruling within jurisdiction.

HIGHLIGHTS

Case Summaries (see also COMPLAINTS RECEIVED AND COMPLAINT SUMMARIES)

- Refusal to allow retired employee to purchase wartime military service credit for pension purposes (p.11)
- Refusal to register independent Christian minister under Marriage Act (p.12)
- Inconsistent regulations regarding residential construction adjacent to farming operations (p.12)
- Administrative shortcomings in controlled access highway policy of the Department of Transportation (p.20)
- Inadequate Jistribution procedures for inmates handbook (p.13)
- Inadequate provision for tenant protection by the Department of Justice (p.13)
- Refusal by correctional officials to comply with request by Provincial Court Judge that remand time be included in prisoner's sentence (p.13)
- Alleged inadequate notice provisions under Mechanics Lien Act (p.13)
- Unfair procedures in removal of vendorship under Fish and Wildlife Act (p.16)
- Difficulty in obtaining financial assistance for care of severely handicapped adoptive child (p.19)
- Allegation of onerous requirements under provincial Day Care Regulation (p.19)
- Refusal by Department of Youth and Recreation to grant scholarship exemption to Student Aid applicant (p.23)
- Non-regulation of sewage discharge from watercraft into Grand Lake (p.10)
- Unfair collection procedures by N.B. Electric Power Commission (p.17)
- Refusal by Liquor Licensing Board to grant licenses on Grand Manan Island (p.14)
- Alleged inadequate benefits under Silicosis Compensation Act (p.22)
- Refusal by the Workers' Compensation Board to make special care allowance retroactive (p.22)
- Construction deficiencies in residential construction by the New Brunswick Housing Corporation (p.17)

- Unsanitary conditions in municipal police lock-up (p.16)
- Refusal by village to protect access rights to public beach (p.15)

STATISTICS

Table 1 indicates that the Office handled 1275 complaints against provincial and municipal governements in 1984. This includes 1182 new complaints received in 1984 as well as 93 which had been carried over from the previous year. The 57% decrease in the number of cases carried over from the previous calendar year reflects well on the Office's ability to complete its investigations in a prompt manner.

Table 2, which sets out the geographical origin of complaints, indicates the extent to which the origin of complaints is proportional to the provincial population distribution. Thus, the five northern counties of Victoria, Madawaska, Restigouche, Gloucester and Northumberland comprise 31.2% of the population and in 1984, the Office received 33.9% of its complaints from these counties. Similarly, the four most populous counties - Westmorland, Gloucester, Saint John and York - comprise 51% of the provincial population and in 1984, 53.2% of the complaints to the Office emanated from these counties.

Table 3 again reflects the importance of the Office's series of private hearings as a means of making citizens aware of their right to complain about perceived maladministration. The high monthly complaint totals for May, August and November correspond with the dates of such hearings.

Table 3A displays graphically the total number of complaints received during the year. it indicates that both the total number of complaints (1678) and the number of complaints against provincial and municipal government (1182) increased over the previous year. Not included in the graph are 227 requests for information received during the year.

Table 4 identifies complaints received according to sex and official language of communication. 71.9% of complaints were received from males, an increase of 2.1% from the previous year. Anglophone complaints comprised 73%, a decrease of 0.6% from 1983.

Table 5, together with the statistical tables included with the case summaries, sets out the number and percentage of complaints lodged against individual public agencies. The increases in complaints received against the Departments of Health and Justice are possibly reflective of the Office's increased visits to provincial mental hospitals and correctional facilities in 1984. Similarly, a decrease in complaints against the New Brunswick Housing Corporation may be reflective of program cutbacks and an administrative reorganization by that agency. No conclusions are drawn with respect to increases in complaints received against the Workers' Compensation Board and the Department of Transportation.

Table 6 identifies the percentage of complaints within the Office's jurisdiction. 72.1% of the complaints received were within jurisdiction, an increase of 6% over the previous year.

Tables 7 and 8 explain the disposition of files closed in 1984. Table 7 indicates the disposition of those files opened before 1984; table 8, those opened during the reporting year.

Table 7 indicates that, with respect to the 82 cases commenced before 1984 and closed during the year, 24 (29.3%) were found to be justified or partially justified. The Office provided assistance in 28 (34.1%) other cases.

Table 8 reveals that 88 complaints - 8.25% of the files opened and closed in 1984 - were justified or partially justified. In addition, the Office provided assistance in 213 (20%) other cases.

In addition to the figures contained in the statistical tables, the reader's attention is drawn to the statistics included with the case summaries in the APPENDICES. They reflect the Office's experience with individual departments, agencies and municipal corporations.

The mode of reception of complaints in 1984 was as follows:

(a)	received by letter	239
(b)	received by interview	302
(c)	received by telephone	630
(d)	own motion	11

Appendices

ADOPTION INFORMATION

Carried from 1983 -	1	
Complaints received -	2	
Discontinued (Ombudsman - Assistance rendered		1
Partially justified - Partially rectified		1
Under investigation		1

DEPARTMENT OF AGRICULTURE AND RURAL DEVELOPMENT

Complaints received -	13	
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible		3
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered		1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible		2
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered		1
Unsupported - No assistance possible		3
Under investigation		3

84-110-4

A farmer grieved the removal of a portion of his milk quota by the New Brunswick Milk Marketing Board. His dairy operation suffered a drop in production following the interruption of his feed supply by a labour dispute. The complainant forfeited a portion of his milk quota to the Marketing Board following an unsuccessful effort to sell it. Later, he attempted to have his losses declared a "catastrophy" and to purchase back his quota but the Board refused.

On review, the complainant was advised of his right to appeal to the New Brunswick Dairy Products Commission and of his right to appear before the Commission with or without counsel.

The complainant availed himself of this recourse and, in so doing, permitted an articled law student employed by the Office to accompany him to view first hand the working of an administrative tribunal. The student did not participate in any way in the Commission proceedings.

In the result, the Commission reinstated the complainant's milk quota, and the whole process provided the Office's articled student with a valuable educational experience.

BOARD OF MANAGEMENT

Complaints received -	8	
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible		2
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered		1
Discontinued (complainant) - No assistance possible		2
Under investigation		3

CIVIL SERVICE COMMISSION

Complaints received -	8	
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible		2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible		2
Discontinued (complainant) - No assistance possible		1
Unsupported - No assistance possible		2
Justified - No assistance possible		1

DEPARTMENT OF COMMERCE AND DEVELOPMENT

Complaints received -	3	
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered		2
Under investigation		1

DEPARTMENT OF COMMUNITY COLLEGES

Carried from 1983 -	2	
Complaints received -	10	
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible		2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible		5
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered		2
Unsupported - No assistance possible		1
Partially justified - Rectified		1
Under investigation		1

83-371-14

The complainant, a forty-five year old deaf person, complained that she had failed in an accounting course at a campus of the New Brunswick Community College because of the campus' discriminatory practices.

On review, the complaint was found to be unsupported.

The complainant had previously lodged a complaint with the New Brunswick Human Rights Commission and it had extensively reviewed her allegations. The Commission found that other persons in the complainant's age bracket had successfully completed the course; it also concluded that there was no evidence of discrimination against her on the basis of her physical disability, i.e. deafness. The complainant had failed four courses taught by three different instructors and was unable to present any concrete evidence of discrimination on the part of any of them.

The Office is familiar with the investigative practices of the New Brunswick Human Rights Commission since almost all cases alleging discrimination by the public service under the New Brunswick Human Rights Act are investigated by the Commission prior to intervention by the Office. The Commission's investigations are normally carried out in a thorough, impartial and expeditious manner. Following a review of the Commission's record, as well as an independent review of the merits of the complaint, the Office advised the complainant that it was unable to be of further assistance to her.

83-371-16

An employee of a campus of the New Brunswick Community College complained regarding the hourly rate of pay she was receiving.

According to the complainant, she had been hired at a rate of approximately $17 per hour. Later, she was advised that, because she did not hold a university degree, she would only be paid about $13 per hour.

There was no evidence that this oversight was the fault of the complainant and, on review, the Department agreed to pay her the higher rate from her commencement date until the date it advised her of her pay revision.

The complainant accepted this settlement.

COMMUNITY IMPROVEMENT CORPORATION

Carried from 1983 -	1
Complaints received -	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1

DEPARTMENT OF EDUCATION

Carried from 1983 -	6
Complaints received -	35
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	9
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	12
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	5
Discontinued (complainant) - No assistance possible	3
Unsupported - No assistance possible	6
Partially justified - Assistance rendered	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Recommendation	1
Under investigation	2

84-130-12

A mayor grieved a School Board's decision to close the Village's school and transfer its students elsewhere.

The School District had given approximately two years notice of its decision which was based on the rapidly dwindling enrolment in the school. The Village's main argument for maintaining the school was a 1961 Order-in-Council establishing a consolidated school district in the area comprising the Village. However, from a legal standpoint, this decision had apparently been replaced in the 1967 Schools Act regulations creating new school districts under the Program of Equal Opportunity. In addition, a number of provisions of the Schools Act provided adequate authority for the alteration, addition or deletion of school district boundaries.

It was the opinion of the Office that the School Board had exercised its discretion in a reasonably defensible manner and the review was subsequently concluded.

84-130-19; 84-130-20

Complaints were lodged on behalf of two high school students who failed to graduate in June.

In the first case, a female student failed to graduate because of a failing grade in one subject. Her mother, who called on her behalf, alleged that her failure was based on the misplacement of four projects by her teacher. On review with the district superintendent, the Office was advised that his office had investigated this complaint and had found no evidence of bad faith or incompetence on the part of the teacher or the administration. The value of the allegedly misplaced projects was not sufficient to make a difference between the student's success or failure on the course. The complainant's marks for all three terms of the 1983-84 school year were at a failing level. The superintendent advised that the complainant was a marginal student with an overall average barely above the passing level.

On further review, the vice-principal of the school advised the Office that the complainant would be able to complete a summer school or correspondence course to make up for the failed subject. He further stated that, if she was successful in passing the course, she would still be a 1984 graduate. This response appeared to be a reasonable one.

In the second case, the complainant alleged that she had failed to graduate because of an alleged derogatory comment made on one of her examinations. On review, the school principal confirmed that the complainant had made a derogatory comment on one of her examinations but this is not why she had failed the course. In fact, the complainant had been caught cheating by the principal and had confessed to this. On further review, the school superintendent advised that the complainant had appealed the decision to the school board and the latter had upheld the principal's decision. As in the earlier case, it was determined that the decision was a reasonable one and again the complainant was advised of the availability of summer and correspondence courses to enable her to graduate in 1984.

DEPARTMENT OF THE ENVIRONMENT

Carried from 1983 -	5
Complaints received -	12
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	5
Unsupported - No assistance possible	3
Partially justified - No assistance possible	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	4

84-270-8

A local resident complained regarding the lack of government regulation on the discharge of raw sewage from pleasure boats into the water of Grand Lake. In her opinion, the lack of such regulation is creating health and environmental problems in her area. She believes that regulations should be promulgated for the protection of persons who wish to use the water for other recreational purposes.

On review with the Departments of Health and Environment, the Office was advised that federal and provincial officials were to meet in July to review the subject matter of the complaint. The Office was later advised that, as a result of this meeting, the federal government had agreed to take the initiative toward the implementation of remedial legislation to alleviate the problem.

The Office continues to monitor this item.

84-270-12

A gentleman attended at the Office's Private Hearings in Moncton, at which time he lodged two complaints against public agencies.

First, he complained that the Village in which he resided had refused to enforce its Garbage Collection and Disposal By-Law against one of his neighbors. The complainant alleged that the neighboring property was unsightly and unhealthy, in that large amount of garbage were left lying about the property and this had allegedly attracted rats and other vermin. On preliminary review by the Office, it appeared that the Village's By-Law was not directly applicable to this case, but the provincial Unsightly Premises Act would apply. This was confirmed by the Department of the Environment and it subsequently requested one of its inspectors to investigate the complaint. The Office was later advised that an agreement was reached whereby the offending party would gather all the debris on her property and the Village's garbage truck would collect it. The complainant expressed his entire satisfaction with this result.

For details of the disposition of the second complaint, see N.B.H.C. file number 84-360-55.

DEPARTMENT OF FINANCE

Carried from 1983 -	2	
Complaints received -	29	
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible		2
Discontinued (Ombudsman) - No asssitance possible		6
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered		4
Unsupported - No assistance possible		7
Unsupported - Assistance rendered		1
Partially justified - Assistance rendered		1
Justified - Rectified		3
Justified - Recommendation		1
Under investigation		6

84-140-1

A retired female public servant grieved the Department's refusal to recognize for pension purposes a pre-1967 period of employment with a county government.

The complainant retired on a disability pension in September 1983 at which time she had approximately 17 years of pensionable service. Prior to 1967, she had been employed by a county government for about eight years. However, since she was a married female employee, she had not been permitted to contribute to the county's pension plan. Under legislation adopted as part of the program of Equal Opportunity, employees were permitted to credit to the provincial plan any pensionable service they had acquired under a municipal or county plan; however, no legislation was adopted with regard to the purchase or crediting of non-contributory municipal or county service.

Barring a legislative amendment, no relief was available to the complainant and she was advised accordingly.

84-140-14

A retired teacher grieved the Department's refusal to allow him to purchase wartime military service for pension purposes.

The complainant served in the Canadian Armed Forces between September 1939 and December 1945. He subsequently served as a public school teacher, retiring on June 30, 1978. Because the complainant did not serve overseas, he was ineligible to purchase his military service credits for pension purposes. However, on June 6, 1978, just two days prior to the complainant's last teaching day, the Teachers Pension Act was amended to permit persons of the complainant's status to purchase their military service. This provision, which was made retroactive to April 1, 1978, provided that an application must be made prior to retirement. Since the complainant's application was made after the date he retired, the Department rejected his application.

On review by the Office, the Department reconsidered its position and advised the complainant that "in view of your retirement occurring two days after the Act was amended, we have ruled that you be eligible to purchase your war service at the cost that would have applied had you made your election at the time you retired".

84-140-16

A citizen complained regarding the requirement that he obtain a formal appraisal in order to contest the evaluation for sales tax purposes of a recent motor vehicle purchase he had made.

The Office advised the complainant of the optional procedure of appealing under the Social Services and Education Tax Act, through a Notice of Objection to the Minister. The Department had failed to advise the complainant of this option.

This shortcoming, which had previously been reviewed with the Department on a number of occasions, was also brought to the Department's attention.

DEPARTMENT OF FISHERIES

Carried from 1983 -	3	
Complaints received -	1	
Unsupported - No assistance possible		1
Under investigation		3

DEPARTMENT OF HEALTH

Carried from 1983 -	9	
Complaints received	97	
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible		9
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered		1

Declined (discretionary) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	30
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	20
Discontinued (complainant) - No assistance possible	3
Unsupported - No assistance possible	9
Unsupported - Assistance rendered	3
Partially justified - Assistance rendered	2
Partially justified - Partially rectified	2
Partially justified - Recommendation	1
Justified - Assistance rendered	2
Justified - Rectified	5
Under investigation	17

81-160-21; 82-160-36; 84-160-7; 84-160-13

Beginning in 1981, a number of independent Christian ministers complained to the Office regarding the refusal by the Registrar General of Vital Statistics to register them for the purpose of solemnization of marriage under the Marriage Act. All of these pastors indicated that they were exercising a duly-ordained ministry according to rights and ceremonies consistent with the rules of ordination set out in the Bible. In such a circumstance, it was arguable that the complainants were eligible for registration under the provisions of the Marriage Act, which provided for the ordination of duly-ordained Christian ministers. However, it was the Department's opinion that, unless an applicant was affiliated with a "main-line" Christian church, the Salvation Army or Hebrew religion, such an applicant would be subject to the more rigorous registration prerequisites applicable to all other churches or religious denominations. These prerequisites included evidence of incorporation, an approved marriage ceremony and, most importantly, evidence of permanent establishment both as to continuity of existence and as to its rights and ceremonies. In this latter respect, the Registrar General had interpreted "continuity of . . . existence" as a minimum of twelve years.

Following extensive research and discussions, the Office suggested to the Registrar that a shorter time period - specifically, five years - should be quite adequate to establish permanency as to continuity of existence and that the present requirement was too onerous. The Registrar General agreed with this suggestion and subsequently amended the prerequisites for registration. Shortly afterwards, three of the complainants and a somewhat larger number of other independent Christian ministers, were registered under the Marriage Act. A fourth complainant may be eligible for registration in 1985.

A fifth applicant was the Chairman of an independent Christian congregation which believes that each member has a Christian ministry and that a traditionally-ordained Christian ministry should not be a prerequisite to registration under the Marriage Act. Underlying this gentleman's complaint was the concern that certain provisions of the Marriage Act amounted to religious discrimination under soon-to-be proclaimed provisions of the Canadian Charter of Rights and Freedoms. The logical extension of this type of opinion or position would appear to be that the Marriage Act should provide for marriages to be performed civilly and that, if parties to a marriage contract wished to have a private ceremony in accord with the dictates of their own religion, this should be by their own choice without Government involvement.

84-160-45

A farmer complained of the Department's decision to approve a residential building for a lot which abutted her farm yard. The complainant was concerned that the sale of residential lots near her farm property would ultimately result in the construction of homes and inevitable complaints of air pollution by her operation. She feared that this might ultimately force her to terminate her farming operation.

This complaint presented a paradoxical situation; the Health Act Regulation prohibits the construction of agricultural establishments such as that of the complainant within 100 metres of a residential property. However, there is no corresponding provision with respect to the construction of residential properties adjacent to farm operations. There are, in existence, guidelines for livestock manure and waste management which provide the inter-departmental cooperation to ensure compatible land uses. However, these amount to no more than their title implies.

In the result, the Office suggested to the Department of Health and Agriculture that steps be implemented to remove the discrepancy. Both Departments responded positively to this overture.

84-160-53

A senior citizen complained June 19, regarding her non-receipt of a Prescription Drug Card. The complainant's 65th birthday was on November 28, 1983.

On review, the Department advised that a card had been issued in May but apparently had never been received by the complainant. A second card, issued following the Office's intervention, was received.

DEPARTMENT OF HISTORICAL AND CULTURAL RESOURCES

Complaints received -	4	
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible		2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible		2

DEPARTMENT OF JUSTICE

Carried from 1983 -	4	
Complaints received -	250	
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible		99
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered		4
Declined (discretionary) - No assistance possible		2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible		62

Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	38
Discontinued (complainant) - No assistance possible	4
Unsupported - No assistance possible	13
Unsupported - Assistance rendered	1
Partially justified - Assistance rendered	15
Partially justified - Partially rectified	1
Justified - Assistance rendered	2
Justified - Rectified	4
Under investigation	9

83-180-116

An inmate complained that he and other inmates were not provided access to an Inmate Handbook, entitled "Guide for Persons Confined", which was designed to ensure that inmates are aware of their obligations and rights within the penal system. The Office was particularly interested in this complaint because it had recommended the publication of such a document and was involved in the preparation of certain portions of it.

On review, it was determined that there were discrepancies in the mode of distribution of Inmate Handbooks by the various correctional facilities in the Province. As a result, the Department formulated a policy designed to ensure equitable and stardardized procedures on its availability. These provisions included requirements that inmates be informed of the existence, accessibility and purpose of the Handbook and be shown a slide presentation on admission to a Correctional Facility. It also required that the Guide be made available to inmates on request and that a reasonable amount of reading time be assigned to its users and, further, that for such a purpose, an adequate supply of the Guide be maintained in each Correctional Facility.

84-180-11

A tenant grieved her eviction by a landlord following a successful appeal of a rental increase.

The landlord's action was taken within three months of a rentalsman's rent roll-back order and, therefore, appeared to be in violation of Sections 26 and 28 of the Act. Section 28 of the Act created an offence where a landlord, or anyone acting on his/her behalf, took retaliatory action against a tenant enforcing rights acquired under the Act. Section 26 rendered invalid any Notice of Termination of Tenancy served as a retaliatory measure within three months of a roll-back order. It was the tenant's opinion that these protective devices were of such a short duration as to be of little protection to a tenant. She, therefore, refused the Department's offer of assistance to her. At the same time, she stated a strong belief that rentalsmen should be required to advise tenants of the risk in which they place themselves on commencing an appeal.

On review, the Department advised that it would take under advisement the suggestion that perhaps all rentalsmen should advise tenants of the rish involved in complaining of a rental increase. Later still, Section 26 of the Residential Rent Review Act (1983) and Section 24.1 of the Residential Tenancies Act were amended to extend the retaliatory action protection provision from three months to one year.

A solicitor complained regarding the requirement in the proposed Standard Forms of Conveyances Act that it state the occupation of the parties to a real estate transaction.

On review with the Department, it was pointed out that such an inclusion might well amount to an invasion of a party's privacy. It was also pointed out that this concern had been addressed in the Department's consideration of earlier amendments to the Elections Act in a manner consistent with the views of the complainant.

In the result, the Department changed its identification requirement from "occupation" to "occupation or other identification".

The complainant expressed his satisfaction with this result and the review was subsequently concluded.

84-180-19

An inmate's husband complained that correctional officials had refused his request to speak to his wife by telephone.

On an informal review, the Office was advised that a "slip-up" had resulted in a refusal to allow the complainant to speak to his wife; this oversight was immediately corrected.

84-180-58

An inmate grieved the Department's refusal to comply with the request of a Provincial Court Judge that a twenty-day period he served on remand be included as part of his time under sentence.

On review, it was apparent that Section 649 (2.1) of the Criminal Code of Canada did not permit a judicial amendment of a sentence even if it resulted from an error or omission on the part of the Court. In this respect, it seemed to be less flexible than the new Rules of Court of New Brunswick, which appear to allow for such amendments.

In any event, the Office requested that the Department reconsider the complainant's request "to see if there is a way that the Judge's request may be respected". The Department complied with this request.

84-180-117

In 1975, the Office received a number of complaints from homeowners, who alleged that their home building contractor had required that they waive the hold-back provisions of the Mechanics Lien Act. As a result of these complaints, the Office recommended to the Department of Justice that it amend the Mechanics Lien Act to ensure that homeowners would not be forced to waive the hold-back provisions of the Act. The Department of Justice subsequently advised the Office that, in its opinion, the problem raised by the complainants was not a serious one and declined to act on the recommendation.

In 1984, the Office received a further complaint regarding the administration of the Mechanics Lien Act. In this case, the complainants engaged a contractor to assist them in making renovations to their home. They confirmed the con-

tractor's business standing with suppliers and with the Better Business Bureau. The work was completed to the complainants' satisfaction; however, aftr paying their contractor in full, they were advised by sub-contractors that some of their work had not been paid for by the contractor. The complainants were completely ignorant of the existence of mechanics' liens and received no notice whatsoever that such rights pertained to sub-contractors employed by their contractor.

On review, the Department confirmed the Office's concerns regarding notice of the existence of mechanics' liens to consumers and the Department's Deputy Minister directed that the matter be made the subject of a detailed review by his Department.

84-180-134

An inmate requested a transfer from the Protective Custody Unit of a correctional facility to the 28-day Alcohol Rehabilitation Program of the New Brunswick Alcoholism and Drug Dependency Commission, or alternatively, a transfer to the institution's Maximum Security Unit.

In order to obtain admission to an alcohol rehabilitation program, an inmate is required to demonstrate a reasonable level of motivation as reflected in a behavioural base score assigned to him by the institution's administration. The complainant's base score did not justify his admission to such a program.

On the other hand, it was evident that the complainant's transfer from the institution's Protective Custody Unit to its Maximum Security one would probably serve the best interests of both the facility and the inmate, without extending any further privileges to the latter. It was, therefore, suggested that such a transfer be completed and this suggestion was accepted by the institutional staff.

DEPARTMENT OF LABOUR AND HUMAN RESOURCES

Carried from 1983 -	2	
Complaints received -	16	
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible		3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible		6
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered		4
Discontinued (complainant) - No assistance possible		1
Unsupported - No assistance possible		3
Partially justified - Assistance rendered		1

84-190-6

Two plumbing apprentices complained that their repeated examination failures under the Industrial Training and Certification Act were the result of unfair practices against them by the plumbing industry and the Department.

One of the complainants had been an apprentice-plumber for over ten years and had written and failed the departmental exam four times; the other had been an apprentice for over five years and had written and failed the exam three times. The complainants believed that their inability to pass related more to the over-supply of plumbers than it did to their ability to pass the examination set by the Department.

On review, the complaints were found to be unsupported.

The departmental examinations consisted of multiple-choice questions, designed for a computerized evaluation process. This appeared to be an objective manner in which to establish such testing. On reviewing the complainants' individual exams, it was confirmed that they had achieved failing marks, the result of weaknesses in certain areas of plumbing knowledge.

In the course of the Office's review, the Department indicated that it was prepared to meet with the complainants to discuss their short-comings with them. This advice was passed on to them, together with the advice that the Office could be of no further assistance.

LEGISLATIVE ASSEMBLY

Complaints received -	1	
Under investigation		1

LIQUOR LICENSING BOARD

Complaints received -	3	
Declined (discretionary) - No assistance possible		1
Justified - Rectified		2

84-325-3

The Fifteenth and Sixteenth Annual Reports of this Office contained a detailed reference to the complaints of two innkeepers of Grand Manan Island, who alleged that the Liquor Licensing Board had unfairly refused their applications for licenses under the provisions of the Liquor Control Act.

This Office's involvement resulted in the submission of two recommendations to the Liquor Licensing Board that it reconsider its refusal to grant a license to the complainants. In addition, the Office recommended that paragraph 11(c) of the Liquor Control Act be reconsidered. In 1983, Section 11 of the Liquor Control Act was amended, and early in 1984 both applicants obtained licenses under the Liquor Control Act. This Office acted as a catalyst in the achievement of this result.

Before and after the successful resolution of the two grievances, the Office pointed out that fundamental inconsistencies existed in the Province's liquor policy and that this should be addressed by a legislative reform process. These concerns appear to have received a positive response.

DEPARTMENT OF MUNICIPAL AFFAIRS

Carried from 1983 -	3
Complaints received -	39
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	6
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	14
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	5
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	2
Unsupported - Assistance rendered	1
Justified - Assistance rendered	1
Under investigation	12

84-200-19

A retired farmer requested the assistance of the Office in resolving a taxation problem arising out of the administration of a Farm Land Identification Program of the Departments of Agriculture and Rural Development and Municipal Affairs.

The program, commonly referred to as FLIP, is designed to maintain the amount of cleared agricultural land in the Province and to provide an incentive to farmers to keep their land in production. The program provides for a deferral of real property taxes on agricultural lands as long as it is used for agricultural purposes.

The complainant's farm property was registered under the FLIP Program when he sold it to another farmer in 1983. Unfortunately, his solicitor inadvertently paid out the deferred taxes which should more properly have been deferred to the purchaser of the farm property.

Initially, the Office referred the complainant to the Regional Director of Assessment who later advised us that the complainant had received a tax credit equivalent to his FLIP entitlement. The credit amounted to $1,180 of which $336 was a cash credit. Approximately $330 was applied to other real property tax arrears and another $450 was applied to arrears on properties assessed in his property tax code number but actually owned by his successor. On review between the department and the Office, it was pointed out that the $450 which the complainant's successor owed him could be paid through the Department or directly to the complainant. This advice was passed to the complainant and he subsequently advised that his successor had given him a $450 cheque. The complainant expressed his appreciation for the assistance rendered to him.

MUNICIPALITIES

Carried from 1983 -	8
Complaints received -	90
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	24
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Declined (discretaionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	39
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	12
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	5
Partially justified - Assistance rendered	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	12

83-400-63

A woman complained of a Village's refusal to enforce her right to access to a public beach near her home. Prior to incorporation, the area in which the complainant lived was a summer resort area, in which access to the area's beautiful beaches (and elsewhere, for that matter) was acquired through private rights-of-way of a very rudimentary nature. On incorporation, the Village assumed ownership of a number of these rights-of-way, while others retained their private legal character. The deed to the complainant's property, and those of a number of her neighbors, included a right-of-way to a public beach. On incorporation, a portion of this right-of-way was incorporated into the Village's street system and the remainder was not. At the same time, the area's transformation from a summer resort area into a year-round residential one resulted in a reduced usage of the public beach and the right-of-way leading to it. As a result, the owners of property adjoining the right-of-way gradually assumed control of it, to the exclusion of others who held a deeded right-of-way to it. This development produced a conflict which was essentially private in nature. Indeed, when the complainant approached the Village to assist her in regaining access to the beach, she was advised that her problem was of a private nature and outside the Village's authority. The complainant believed that, since the Village had taken over a portion of the right-of-way and since it had control over the beach, it also had an obligation to enforce the rights which she had acquired in her private deed.

On review with the Village, it was apparent that the Village wished to remain aloof from the private conflict, which had arisen out of encroachment on the right-of-way, while retaining the power to develop the beach as a municipal recreation area. It, therefore, took the rather unusual legal position that the road was totally private in nature, while at the same time designating it as a walk right-of-way and forbidding the entry of vehicles to the area. Since it was apparent that the complainant had a private right-of-way to the beach (which, nevertheless, might be very expensive to enforce), and since the beach area was a valuable Vilage resource which, it was agreed, should be developed for the benefit of the entire Village, the Office suggested to the Village that it assume a greater responsibility for enforcement of the right-of-way rights of the adjoining owners. After much review, the Village accepted this position.

84-400-12

An elderly widow claimed that she was experiencing erosion and flooding problems on her property as a result of the excessive dumping of municipal storm sewerage in a brook which passes through the property.

The complainant stated that the City had placed rocks on the banks of the brook a number of years previously and that some of this work had now been eroded. Apparently

the City had failed to respond to the lady's request for further remedial action.

On review with the municipality, its Engineering Department cleared the brook of rocks and replaced the riprap bank protection where required. It was the opinion of the Municipal Engineer that these steps were unlikely to eliminate the complainant's basement water problems as he felt these resulted from water table levels and not stream flooding.

Nevertheless, the complainant was satisfied with the result obtained and thanked both the municipality and the Office for their efforts.

84-400-24

A citizen complained of inaction by a Municipality with respect to alleged zoning violations by his neighbor.

Both the complainant and his neighbor reside in a residential zone; the neighbor's construction was purportedly for residential purposes but was apparently being build as a garage to store heavy equipment.

On review, the municipality advised that it shared the complainant's concerns and was taking active steps to ensure that the integrity of the zoning by-law would be respected.

The Office continued to monitor this case up to a final resolution satisfactory to the complainant.

84-400-59

An inmate at a municipal lock-up complained regarding the level of hygiene in the correctional facility.

On review, the complaint was found to be justified.

In the course of a September 25 inspection of the lock-up, it was noted that the floors, sinks and shower area of the facility were generally clean and in satisfactory condition. The walls and floors of the cell block area were badly in need of painting. However, we were advised that such painting is carried out on an annual basis.

Upon entering the lock-up area, a very offensive odor permeated the facility. It was also noted that, although there were only two inmates in the approximately twenty-cell facility, almost every toilet had urine and/or feces in it. The Office was advised that custodial staff were not responsible for cleaning or clearing urinals or toilets and that this function was normally handled by prisoners or police officers. On review with the municipality's Acting Chief of Police, we were advised that remedial action was taken to correct this situation.

The Office subsequently concluded its review of the matter.

DEPARTMENT OF NATURAL RESOURCES

Carried from 1983 -	5
Complaints received -	14
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	4
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	2
Partially justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	2
Under investigation	7

84-210-11

The owners of a grocery store complained regarding the Department's decision to remove their vendorship privileges under the Fish and Wildlife Act.

On review, it was determined that the Department had broad appointment and removal powers with regard to vendors and that, in the complainants' case, it had sincere concerns regarding their appropriateness as vendors. Unfortunately, none of these concerns were documented in the regional office's recommendation that the vendorship be terminated. As a result, the Department's central office was required to make a decision based on undocumented evidence. In addition, the vendors were not notified of the termination of their vendorship, nor were they given an opportunity to be heard with respect to the termination.

In the result, the Office recommended the reinstatement of the complainants' vendorship and the implementation of procedures which would ensure that future terminations would be completed in an administratively-fair manner.

This recommendation was accepted.

NEW BRUNSWICK ELECTRIC POWER COMMISSION

Carried from 1983 -	2
Complaints received -	47
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	18
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	9
Unsupported - No assistance possible	5
Partially justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	7
Under investigation	6

84-310-1

Commencing in 1982, the Office reviewed complaints regarding two aspects of the Commission's collection procedures.

The first related to the use of the Commission's disconnect power as a financial collection procedure for unpaid insulation accounts. More specifically, the Commission was using its disconnect power to collect overdue H.E.C.L. (Home Energy Conservation Loans) incurred for the installation of ureaformaldehyde foam insulation. The Commission acted as administrator of this Program and consumer debts incurred under it were collected in the same manner as those relating to the normal consumption of electricity. It was the opinion of the Office that the disconnect power was designed as a collection device with respect to the provision of electrical power, but not for such special programs. In the result, the Commission accepted this position and discontinued its practice of disconnection of service for non-payment of H.E.C.L. Loans.

The second type of complaint arose from the Commission's efforts to collect overdue accounts from spouses - usually women in receipt of social assistance benefits - who were not contracting parties to the electric power contract with the Commission. The Commission argued that these parties were liable on the basis of laws relating to agency and/or unjust enrichment and refused to supply them with electric power until they agreed to pay their defaulting spouse's account. On review, it was determined that there was little merit in the legal arguments used to justify the Commission's practice. In addition, it was determined that, if the Commission had been subject to the rules of the Cost of Credit Disclosure Act, its action would probably have amounted to a contravention of that legislation. Following a lengthy review, the Commission revised its policy and ceased the impugned practice.

84-310-2; 84-310-35; 84-310-17

For the past several years, the Office has worked closely with the Commission's Customer Services Directorate. Three of the Cases reviewed with it in 1984 are reflective of this spirit of cooperation.

In the first case, a customer complained that the December 1983, electrical bill she received in January was approximately three times higher than the amount she was normally billed for that period. On review, it was determined that an error of approximately 1000 kw hours had been made in her meter reading. This error was subsequently corrected.

In a second case, the complainant had converted his home to electric heat and subsequently found his billings to be much higher than the estimate the Commisison had given him; he negotiated a compromise payment schedule with the Commission. However, he was late making the second instalment and his electric power was cut off without notice. He was later told he would have to pay a $100 service charge to have his electric power reconnected. On review, the Commission agreed that it had represented lower conversion costs to the complainant and, on further review, returned the complainant's $100 deposit to him.

In a third case, a customer had incurred arrears of $330 up to March 1984. At the end of March, a $150 payment was made against the arrears. The Commission notified the complainant that all arrears were to be paid by April 9 or that her electric power would be cut off. The complainant stated that the due date of her electric power bill was April 19 and she apparently intended to pay the balance owing on that date. Nevertheless, Commission officials appeared at her home on April 9 to cut off her power. On review, the matter was resolved to the complainant's satisfaction.

NEW BRUNSWICK HOUSING CORPORATION

Carried from 1983 -	10
Complaints received -	62
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	27
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	19
Discontinued (complainant) - No assistance possible	3
Unsupported - No assistance possible	4
Unsupported - Assistance rendered	1
Partially justified - Assistance rendered	1
Partially justified - Partially rectified	3
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	7
Under investigation	5

83-360-22; 84-360-38

A woman complained in March 1983 regarding the alleged deficiencies in a home build for her husband and her under the Rural and Native Housing Program. These alleged deficiencies included: (a) a cracked chimney, resulting in smoking inside her home; (b) cracks and loose nails in the interior walls; (c) a crack in the basement wall, resulting in water leakage; (d) leakage around a bathroom vent; (e) failure of range vent to close property; (f) leak in an air-tight stove resulting in an escape of flames; and, (g) a defective smoke detector.

On review, the Corporation sent an inspector to inspect the home. Later, the Corporation agreed to repair the crack in the basement wall and to replace the defective smoke detector. At the same time, it appeared that problems with the stove and flue were the result of the burning of green wood, as evidenced by a large-scale creosote build-up around the flue and stove. Although the complainant was unhappy with this decision, she was unable to present any arguments to counter those of the Corporation.

In March 1984, the complainant contacted the Office again, stating that the work promised by the Corporation had never been completed. The Corporation confirmed this and after further delays, the work was completed in the summer of 1984.

83-360-74; 84-360-59

A couple complained regarding the alleged inaction by the Corporation in correcting deficiencies in a Rural and Native Housing unit they had purchased three years earlier.

According to the complainants, these deficiencies included: (a) a defective heating system; (b) a defective water tank; (c) a faulty sewerage system; (d) incorrect insulation; (e) blue mould in rugs and (f) incomplete work in a bedroom and the basement. The complainants also stated they had encountered difficulties in meeting their mortgage commitments because of the expenses they had incurred on account of the construction deficiencies in the home.

On review, the complaint was found to be justified. As a result of the Office's intervention, a reinspection of the home was carried out and approximately $7,000 in additional repairs was authorized. As well, arrangements were made to adjust the mortgage financing of the home to the complainants' satisfaction.

N.B. The Office was advised by the Corporation that, partly as a result of complaints brought to its attention by the Office, the Federal Government authorized several hundred thousands of dollars in post-occupancy repairs to correct construction deficiencies in the original work.

84-360-9

A former mortgagor of the Corporation complained that the Corporation had cashed two postdated cheques dated after the full payment of his mortgage.

According to the complainant, he sold his home in July 1979, at which time his mortgage with the Corporation was paid in full. Nevertheless, the Corporation cashed two postdated cheques for August and September 1979 and it ignored complaint letters sent by his lawyer in 1980 and 1981.

On review, the Corporation confirmed the over payment and returned the amount owing to the complainant with apologies.

84-360-39

A homeowner complained of persistent flooding problems in her Rural and Native Housing unit.

The complainant obtained her home in 1979 and had encountered basement flooding problems since that date. In 1982, the Corporation replaced her septic field and spread 20 tons of gravel in an attempt to correct the run-off levels from around the housing unit. This failed to resolve the problem and, according to the complainant, the Corporation refused to take further action to assist her.

On review, the Corporation confirmed that the complainant's problem was an ongoing one and advised that it would construct an expensive dry well in order to alleviate the problem.

The Office subsequently concluded its review of the matter.

84-360-55

The complainant lodged a complaint regarding the alleged discrepancy between the principal amount of his New Brunswick Housing Corporation mortgage and the amount for which the lawyer engaged by his Cooperative Housing Corporation was able to account. On review with the Corporation's Manager of Mortgage Administration, it was found that the principal amount of the complainant's mortgage was less than he believed it to be and that the remaining discrepancy was on account of construction interest and mortgage insurance fees. The complainant's solicitor had apparently been unable to communicate this information to him. The complainant expressed his satisfaction with the results obtained.

This is but one example of many which serve to confirm the importance of the series of private regional hearings undertaken by the Office since 1977.

For details of the disposition of the first complaint made at the same time, see Environment, file number 84-270-12.

NEW BRUNSWICK HUMAN RIGHTS COMMISSION

Carried from 1983 -	1
Complaints received -	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	3
Unsupported - No assistance possible	1

NEW BRUNSWICK LIQUOR CORPORATION

Complaints received -	6
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	3
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1

NEW BRUNSWICK POLICE COMMISSION

Complaints received -	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY COMMISSION

Complaints received -	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	1

PROVINCIAL PLANNING APPEAL BOARD

Complaints received -	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1

RESEARCH AND PRODUCTIVITY COUNCIL

Complaints received -	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1

RIGHT OT INFORMATION ACT

Complaints received -	9
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	3
Unsupported - No assistance possible	1
Justified - Rectified	2
Justified - Recommendation	1
Under investigation	2

DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES

Carried from 1983 -	8
Complaints received -	128
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	43
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	35
Discontinued (Ombudsman) -Assistance rendered	33
Discontinued (complainant) - No assistance possible	2
Unsupported - No assistance possible	11
Unsupported - Assistance rendered	1
Partially justified - No assistance possible	1
Partially justified - Partially rectified	1
Partially justified - Rectified	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Partially rectified	1
Justified - Rectified	2
Under investigation	2

83-240-72

The adoptive parents of a severely handicapped child complained regarding the Department's refusal to provide them with a financial subsidy for the upbringing of the child.

The complainants applied to adopt a child in 1966 and received a one-year old placement in 1967. Initially, they were unaware of the child's severe handicaps. By the time they became aware of the disabilities, they had established a strong bond with the child and wished to continue to care for her. However, in view of the high costs of caring for such a child, they did not proceed immediately to adopt her. At various times during their care of the child, their methodology came into conflict with that of the Department. In an effort to minimuze what they saw as unwarranted interference with such care, the complainants applied to adopt the child in 1982. At about the same time, the Department introduced a program entitled Special Services for Adopted Children which provided financial subsidies to the adoptive parents of severely handicapped children. The complainants maintain that they were eligible to receive such benefits. The Department, concerned with the manner in which the adoption had been carried out, was reluctant to place the child under the program.

Through the mediation efforts of the Ombudsman, an agreement was reached between the two parties whereby retroactive, current and future benefits under the program and adult assistance programs were made available to the complainants for the care of the child.

83-240-135; 84-240-76; 84-240-39

For the past two years, the majority of complaints against the Department have been reviewed informally with Mr. Jacques Ouellette of the Department. His promptness, efficiency and initiative have greatly facilitated the Office's relationship with the Department. Three cases served to illustrate this observation.

In one case, a client of the Department complained about the sharp reduction in her monthly benefits during the preceding years. This reduction, which resulted from her increased revenues from other sources, was upheld on appeal. In complaining about these reductions, the complainant stated that she had to incur transportation costs to take her children to a psychologist and a dietitian, a departmental requirement. On review, the Department agreed to reimburse the complainant for these transportation costs.

In a second case, an elderly recipient's son complained on her behalf regarding the Department's refusal to issue her August social assistance cheque to her. The complainant, a long-term social assistance recipient, had left New Brunswick to visit her family in western Canada in late June, with the intention of returning in early September. The complainant's August cheque was inadvertently returned to the Department which subsequently advised her that she was ineligible for social assistance benefits for that month. On review, the Office was advised that, if the complainant returned to New Brunswick in August and presented herself to the Department at that time, she would receive her August cheque. The complainant complied with this requirement and, after an initial refusal by the local Office, was granted the appropriate payment.

In a third case, a gentleman complained April 24 regarding alleged departmental delay in reimbursing him for three cords of wood supplied to a social assistance client under a voucher. According to the complainant, this service had been carried out in early January. On review, we were advised that an administrative error had been made and that steps would be taken to correct this as soon as possible. On May 2, the complainant's wife advised us that the appropriate cheque had been received and expressed thanks for the assistance rendered.

84-240-128

The operator of a day care centre complained regarding the imposition of what she considered inappropriate requirements under the Day Care Regulation.

The complainant cares for 10 to 12 children aged 3 to 11, approximately half of whom are full time and the other held, after-school children. Her concerns related to four requirements which she felt were onerous and possibly unnecessary. These included a possible rezoning of her residential property, the necessity of installing an expensive fire alarm system, the necessity of incorporating her day care, and cumbersome record keeping requirements.

On review, all four items were addressed by the Department in a manner satisfactory to the complainant. First, the department indicated that a letter from the municipality advising the complainant of the adequacy of her property zoning would be sufficient to meet the zoning requirement. Second, the department successfully interceded with the Fire Marshall's Office to moderate the requirement that expensive fire alarm systems be installed in all day care centres. Third, the Department reconsidered its policy regarding the incorporation of day care centres. Finally, it advised that its bookkeeping requirements would be consistent with the size of the complainant's day care operation.

The complainant indicated her satisfaction with this result and the Office subsequently concluded its review.

DEPARTMENT OF SUPPLY AND SERVICES

Carried from 1983 -	1
Complaints received -	14
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	4
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	5
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	1
Unsupported - Assistance rendered	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	1

DEPARTMENT OF TOURISM

Complaints received -	2
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Under investigation	1

DEPARTMENT OF TRANSPORTATION

Carried from 1983 -	11
Complaints received -	93
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	11
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	29
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	15
Discontinued (Ombudsman) - Recommendation	1
Discontinued (complainant) - No assistance possible	2
Unsupported - No assistance possible	15
Unsupported - Assistance rendered	2
Partially Justified - Assistance rendered	3
Partially justified - Rectified	1
Justified - Assistance rendered	2
Justified - Rectified	6
Under investigation	16

84-170-8

A gentleman grieved the Department's refusal to plow the road in front of his home.

The complainant's home is located on an undesignated provincial road. The Department's policy is that it will snow-plow such roads, provided there are three or more families residing on them. The complainant stated that there were more than three families living on the road and that the Department was snow-plowing as far as his nearest neighbor, who lived less than a quarter of a mile from his home. The complainant further stated that, not only had the Department refused to snow-plow as far as his home, but also that the plow turned in the middle of the road, piling up snow and making it considerably more difficult for him to obtain access to the plowed portion.

On review, the Department's Deputy Minister directed that snow-plowing operations be extended to the complainant's home.

84-170-9

A property owner grieved the Department's refusal to grant him an access on a Controlled-Access Highway for residential purposes.

As background, it should be pointed out that, in the Twelfth Report of the Ombudsman, it was recommended that the policy of highway access control of the Department of Transportation be reconsidered to determine whether such a policy should be continued, and if so, to reconsider the most appropriate method for administering such a policy. Since this recommendation was submitted to the Legislative Assembly, approximately two hundred additional highway accesses have been granted to facilitate commercial or residential construction on provincial Controlled-Access Highways.

When the complainant approached our Office, he alleged that a number of neighboring property owners had been granted access to the Controlled-Access Highway for residential purposes identical to the privilege he sought to obtain. It was suggested that he confirm that these accesses were granted following the placement of access controls on the highway in question and, for this purpose, to consult the record of accesses maintained by the Department under Section 39 of the Act. Upon making such a request, the complainant was advised that no coherent record of accesses existed, i.e. there was no list of accesses granted since the implementation of access-control, nor was there any notation of the type of access granted (e.g. farm, industrial, commercial, residential extension, new residential). The Department subsequently refused the complainant's request. On further review between the Office and the Department, the Department prepared a listing of accesses granted since 1979 (access control had been in existence for a number of years prior to that date, but the Department's records were of such a condition that it deemed it advisable to prepare a comprehensive listing).

The Office also suggested that the department prepare a map on which it would pinpoint the location of the various accesses which the Government had granted on Controlled-Access Highways. Such a pinpointing, with attendant colour coding as to type of access, would serve to assist the Department in assessing applications for access to Controlled-Access Highways.

The Department accepted this suggestion.

84-170-42

An elderly handicapped gentleman complained regarding the Department's alleged refusal to remove shrubs from a right-of-way. Specifically, he alledged that it was extremely difficult for him to make a left turn to cross the road leading to his driveway, because of two large clumps of bushes on the departmental right-of-way. These bushes had been planted by an adjoining property owner and the complainant was unable to persuade either the Department or his neighbor to remove the bushes.

As a result of the Office's intervention, the Department approached the complainant's neighbor and obtained his agreement to remove most of the offending bushes from the department right-of-way. This action served to resolve the grievance.

84-170-52

A woman complained of alleged property damage resulting from water run-off from Highway No. 1 near her home.

At the outset, the complainant claimed compensation for damage to the sills under her home which, she alleged, had been damaged as a result of the water run-off. Following an initial inspection by the Office, the Department's responsibility for this item appeared doubtful and the complainant discontinued this aspect of her grievance. However, she continued to maintain that corrective action should be taken by the Department regarding the continuing water run-off from the highway.

On review, the Department agreed to place gravel at the mouth of the complainant's driveway and level off the front of her property so that water draining from the highway towards her property would go into the highway ditch.

The complainant expressed her appreciation for this assistance.

84-170-73

A departmental employee complained anonymously, on September 21, regarding the delay in receipt of expense account cheques by Department of Transportation employees in a District Transportation Office.

In an informal review with the Department's Director of Personnel Services, the Office was advised that there had been a delay in the processing of expense account cheques during the month of August, when an employee took holiday leave and did not have the work assignment transferred to another employee. He also advised that the delays occasioned by this omission had now been overcome, and indeed, the complainant confirmed his receipt of his and other expense account cheques within three days of lodging his complaint.

In the course of our discussions, we were also advised that steps would be taken to ensure that, during the busy sumertime season, adequate arrangements would be made to ensure that such delays would not recur.

WORKERS' COMPENSATION BOARD

Carried from 1983 -	23
Complaints received -	167
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	57
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	8
Declined (discretaionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	37
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	24
Discontinued (Ombudsman) - Partially rectified	1
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	22
Unsupported - Assistance rendered	2
Partially justified - Partially rectified	3
Partially justified - Rectified	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	6
Under investigation	26

81-330-39

A municipal firefighter complained regarding the Board's refusal to award him a pension for disabling heart and wrist conditions arising out of a 1980 accident. In the course of fighting a fire, he suffered an 'attack' of paroxismal ventricular tachycardia associated with an existing condition of hypertension. He passed out, fell from the truck and severely injured his wrist. The municipality ruled that his heart condition rendered him totally disabled and subsequently awarded him a disability pension. However, the Board refused to consider his heart ailment as work-related, and refused to award him benefits for this condition or for the injury to his wrist.

It is the policy of the Workers' Compensation Board to award benefits by way of an aggravation of a pre-existing condition for myocardial infarcts (traditionally termed "heart attack"). This policy, which has evolved out of a 1967 N.B. Supreme Court case, is a recognition that, from the viewpoint of legal causation (as opposed to medical causation), even though an injury results partly or even mainly from the progress or development of an existing disease, if the work being done at or about the moment of the occurrence of the physiological injury or change, contributes in any material degree to its occurrence, it will be compensable. The Board has refused to extend this policy to other heart disorders even though they may arise in circumstances similar to a myocardial infarct and may be equally disabling. The Office completed extensive research into this item and made a number of representations to the Board. These representations were of an even-handed nature. It was pointed out that the complainant was in receipt of a disability pension from the municipality for which he had worked and that he probably would have died had he not received immediate medical attention (and,

ironically, his wife would probably have received widow's benefits from the Board in such an event). On the other hand, it was also pointed out that, from a medical standpoint, the causation of heart attacks and other heart disorders remain problematic. Ultimately, the Board refused to extend its policy and award the complainant benefits for his heart disability.

On the other hand, the Board accepted responsibility for the complainant's wrist injuries and awarded him a lump sum payment of approximately $5,000.

In addition, the Office and the Board endeavoured to assist the complainant in his efforts to obtain Canada Pension Plan disability benefits. These efforts were ultimately successful and the complainant was awarded such benefits in December 1984, retroactive to June 1983.

83-330-25; 84-330-91

The Seventeenth Annual Report of this Office contained a recommendation that the Silicosis Compensation Act be amended so that the minimum benefits provided under its provisions would be equivalent to those of the Workers' Compensation Act. The Report also mentioned that the most recent amendments to the Act had been made in 1979 (again based on a recommendation from the Office) and provided for workers' benefits of $300 per month and widow's benefits of $190 per month.

During the 1984 legislative session, an amendment to the Silicosis Compensation Act provided that future increases in silicosis compensation benefits would be by regulation. Later, Order-in-Council 84-1039 provided for a payment schedule regulation which included a $100 increase in workers' and widow's benefits to $400 and $290 per month, respectively.

Regrettably, these amendments did not serve to place silicosis pensioners on the same level as injured workers under the Workers' Compensation Act. In addition, a decision by the federal government to include silicosis compensation and other workers' compensation benefits in its calculation of the Guaranteed Income Supplement eligibility served to greatly diminish the actual benefits received by many pensioners.

It is hoped that these shortcomings will continue to receive attention from the Department.

83-330-36

The wife of a totally disabled worker complained of the Board's refusal to make retroactive the award of a special care allowance awarded to her in 1982.

The complainant's husband was seriously injured in August 1977, and had been in receipt of a 100% disability pension since January 1, 1978. The complainant was required to give up remunerative employment in order to care for her husband. The Workers' Compensation Board provides care allowances in such circumstances. However, the complainant was unaware of the existence of this program and the Board had inadvertently failed to advise her of its existence. When she ultimately discovered its existence, the Board immediately granted her a care allowance. However, it refused to make the award retroactive because it had an unwritten policy that it would not do so.

On review, it was demonstrated that the husband's medical condition remained serious and the amount of care required, and concurrent stress placed on his family, remained high. In addition, it was clear that the Board had ample opportunity to make the complainant aware of its care allowance program and that there was no compelling reason not to make such an award retroactive, in this or other similar circumstances. The Board ultimately accepted the arguments made in favor of the complainant and awarded her a care allowance retroactive to 1978.

84-330-115

A worker originally complained in 1978 regarding the Board's refusal to accept his claim for compensation benefits for injuries allegedly suffered in 1971. The Board had treated a 1975 claim as an aggravation of a pre-existing condition. However, it refused to accept responsibility for the pre-existing condition as the complainant had not reported the earlier incident in a timely fashion. The complainant subsequently discontinued his complaint.

In 1984, the case was again brought before the Office. By this time, the Board had reconsidered its earlier decision and ruled that the 1975 injury was unrelated to any earlier occurrence. The complainant was placed on full compensation benefits effective May 1984. However, the Board refused to make the payment retroactive to the date his most recent previous benefits had terminated (1977). The Board's refusal appeared to be based on the high wages the complainant had earned in the intervening period, notwithstanding his disability.

On review, the Board offered to make its award retroactive for the period January 1, 1982 to May 1984. The complainant accepted this offer.

DEPARTMENT OF YOUTH AND RECREATION

Carried from 1983 -		1
Complaints received -		8
	Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	3
	Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	3
	Unsupported - No assistance possible	1
	Unsupported - Assistance rendered	1
	Under investigation	1

84-250-1

A parent complained about the department's refusal to award financial assistance to his two sons.

According to the complainant, he and his wife were employed in salaried positions and were also self-employed. They had suffered considerable business losses with regard to their self-employment; however, the Department refused to consider these losses in establishing their income for purposes of their sons' eligibility for student aid.

On review, it was determined that the administrative criteria of the Canada Student Loans Program provided that when a (self-employed) business is the sole source of income, the business losses are included in the income calculation. However, when the business is secondary, the business

losses are not allowed. This criteria was established by the Federal Government and the Provincial Department was bound to comply with it.

The complainant had already reviewed the matter with his Member of Parliament and since there is no federal Ombudsman, the Office concuded its review of the matter.

84-250-2

A student complained anonymously regarding the Department's decision to count all of his scholarship earnings as income for the purpose of assessing his student loan and bursary eligibility. He was particularly concerned about the loss of his bursary eligibility.

On review, we were advised that the Department was reinstating a $600 scholarship exemption which had been omitted during the 1983-84 academic year. The extent to which the Office's intervention contributed to this decision was unclear.

In any event, the complainant expressed his general satisfaction with the result and the Office concluded its review.

BUDGETARY REVIEW/
REVUE BUDGETAIRE

YEAR/ANNÉE	EXPENDITURES/ DÉPENSES
1979-80	171,927
1980-81	181,481
1981-82	229,099
1982-83	247,025
1983-84	254,744

Statistical Tables

Statistiques

TABLE 1/*TABLEAU 1*

COMPLAINTS HANDLED IN 1984/*PLAINTES TRAITÉES EN 1984*

ORIGINATION ORIGINE	NUMBER NOMBRE	PERCENTAGE POURCENTAGE
Received in 1984/Reçues en 1984	1182	91.6
Carried over from December 31, 1983 A l'étude au 31 décembre 1983	108	8.4
TOTAL	1290	100.0

TABLE 2/*TABLEAU 2*

COMPLAINTS BY PLACE OF ORIGIN/*PLAINTES PAR LIEU D'ORIGINE*

COUNTY/*COMTÉ*	POPULATION		AVERAGE - 13 years/ *MOYENNE - 13 ans* (1971-1983)	1984	
	TOTAL	%		TOTAL	%
Albert	23,632	3.4	1.3	8	.7
Carleton	24,659	3.5	2.6	35	3.0
Charlotte	26,571	3.8	3.6	49	4.1
Gloucester	86,156	12.4	13.0	92	7.8
Kent	30,799	4.4	2.6	22	1.8
Kings	51,114	7.3	4.1	67	5.7
Madawaska	36,432	5.2	5.2	99	8.4
Northumberland	54,134	7.8	6.3	50	4.2
Queens	12,485	1.8	1.4	16	1.4
Restigouche	40,593	5.8	6.2	87	7.3
Saint John/*Saint-Jean*	86,148	12.4	10.4	155	13.1
Sunbury	21,012	3.0	3.9	32	2.7
Victoria	20,815	3.0	3.5	73	6.2
Westmorland	107,640	15.5	13.3	149	12.6
York	74,213	10.7	19.7	233	19.7
Out of Province/ *Hors de la Province*			2.9	15	1.3
TOTAL	696,403	100.0	100.0	1182	100.0

NOTE: Population counts from 1981 Census/*Dénombrement de la population du rencensement 1981*

TABLE 3/*TABLEAU 3*

COMPLAINTS REGISTERED MONTHLY/*PLAINTES REÇUES PAR MOIS*

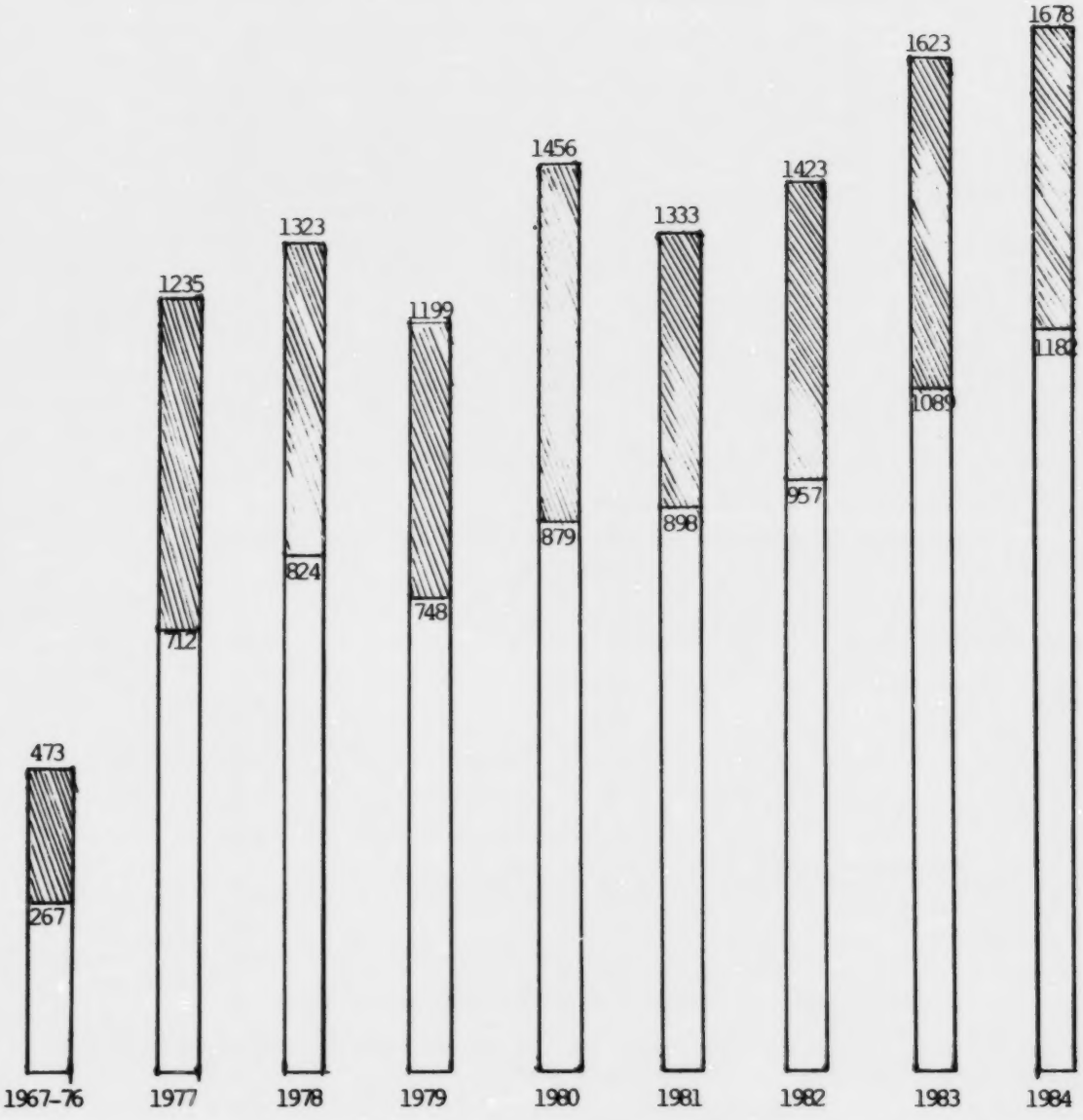
MONTH/*MOIS*	*AVERAGE/MOYENNE* * PREVIOUS YEARS/*ANNÉES PRÉCÉDENTES*	1984
January/*Janvier*	58	92
February/*Février*	59	110
March/*Mars*	75	84
April/*Avril*	71	94
May/*Mai*	89	161
June/*Juin*	62	99
July/*Juillet*	49	75
August/*Août*	49	121
September/*Septembre*	49	71
October/*Octobre*	56	89
November/*Novembre*	74	121
December/*Décembre*	45	65
TOTAL	736	1182

* Average since Office opened in October, 1967/*Moyenne depuis l'ouverture du bureau en octobre 1967*

Complaints against areas of non jurisdiction are included prior to 1980 but excluded since/*Les plaintes dans les domaines de non juridiction sont incluses avant 1980 mais exclues depuis.*

TABLE 3a/TABLEAU 3a

COMPLAINTS REGISTERED PER YEAR/PLAINTES RECUES PAR ANNEE



Shaded areas-Complaints in areas of non-jurisdiction
Parties ombragées-plaintes dans les domaines de non juridiction

TABLE 4/*TABLEAU 4*

COMPLAINTS IDENTIFIED ACCORDING TO SEX AND LANGUAGE OF COMMUNICATION

PLAINTES IDENTIFIÉES D'APRÉS LE SEXE ET LA LANGUE DE COMMUNICATION

1984

	Number Nombre	Percentage Pourcentage
Sex/*Sexe*		
Masculine/*Masculin*	850	71.9
Feminine/*Féminin*	317	26.8
Group/*Groupe*	15	1.3
TOTAL	1182	100.0
Language of communication/*Langue de communication*		
English/*Anglais*	863	73.0
French/*Français*	319	27.0
TOTAL	1182	100.0

TABLE 5/*TABLEAU 5*

COMPLAINTS IDENTIFIED BY PARTY GRIEVED/
PLAINTES IDENTIFIÉES D'APRES LA PARTIE EN CAUSE

PARTY/*PARTIE*	1982 Total	1982 %	1983 Total	1983 %	1984 Total	1984 %
Provincial departments and agencies/*Ministères et organismes provinciaux*						
Adoption Information/*Renseignements concernant les adoptions*	3	.3	5	.5	2	.2
Agriculture and Rural Development/*Agriculture et aménagement rural*	7	.7	8	.7	13	1.1
Alcoholism and Drug Dependency Commission/*Commission de l'alcoolisme et de la pharmacodépendance*	2	.2	3	.3		
Board of Management/*Conseil de gestion*	3	.3	2	.2	8	.7
Cabinet Secretariat/*Secrétariat du Conseil des Ministres*			1	.1		
Civil Service Commission/*Commission de la fonction publique*	6	.6	14	1.3	8	.7
Commerce and Development/*Commerce et développement*	3	.3	8	.7	3	.3
Community Colleges/*Collèges communautaires*	16	1.7	17	1.6	10	.8
Community Improvement Corporation/*Société d'aménagement régional*	1	.1	2	.2	1	.1
Education/*Education*	42	4.4	32	2.9	35	2.9
Environment/*Environnement*	7	.7	8	.7	12	1.0
Finance/*Finances*	31	3.3	35	3.2	29	2.4
Fisheries/*Pêches*	3	.3	5	.5	1	.1
Health/*Santé*	44	4.6	82	7.5	97	8.2
Historical and Cultural Resources/*Ressources historiques et culturelles*	1	.1			4	.3
Justice/*Justice*	269	28.1	200	18.4	250	21.1
Labour and Human Resources/*Travail et ressources humaines*	7	.7	12	1.1	17	1.4
Legislative Assembly/*Assemblée législative*			2	.2	1	.1
Liquor Licensing Board/*Commission des licences et permis d'alcool*	3	.3	6	.5	3	.3
Municipal Affairs/*Affaires municipales*	23	2.4	31	2.8	38	3.2
Natural Resources/*Ressources naturelles*	21	2.2	19	1.7	14	1.2
N.B. Coal Limited	2	.2				
N.B. Electric Power Commission/*Commission d'énergie électrique du N.-B.*	40	4.2	42	3.9	47	4.0
N.B. Housing Corporation/*Société d'habitation du N.-B.*	46	4.8	77	7.1	62	5.2
N.B. Human Rights Commission/*Commission des droits de l'homme du N.-B.*	1	.1	3	.3	3	.3
N.B. Liquor Corporation/*Société des alcools du N.-B.*	8	.9	5	.5	6	.5
N.B. Occupational Health and Safety Commission/*Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail du N.-B.*					2	.2
N.B. Police Commission/*Commission de police du N.-B.*	1	.1	2	.2	3	.3
N.B. Research and Productivity Council/*Conseil de recherche et de productivité du N.-B.*					1	.1
Premier's Office/*Cabinet du premier ministre*	1	.1				
Provincial Planning Appeal Board/*Commission provinciale d'appel en matière d'urbanisme*	4	.4	1	.1	1	.1
Public Service Labour Relations Board/*Commission des relations de travail dans les services publics*	2	.2				
Public Utilities Board/*Commission des entreprises de service public*			2	.2		
Social Services/*Services sociaux*	117	12.3	135	12.4	128	10.8
Supply and Services/*Approvisionnement et services*	7	.7	8	.7	14	1.2
Tourism/*Tourisme*	4	.4	4	.4	2	.2
Transportation/*Transports*	56	5.9	78	7.2	93	7.8
Workers' Compensation Board/*Commission des accidents du travail*	95	10.0	142	13.0	167	14.1
Youth and Recreation/*Jeunesse et loisirs*	7	.7	8	.7	8	.7
Municipal Corporations/*Conseils municipaux*	**70**	**7.3**	**87**	**7.9**	**90**	**7.6**
Right to Information Act/*Loi sur le droit à l'information*	**4**	**.4**	**3**	**.3**	**9**	**.8**
Agriculture and Rural Development/*Agriculture et aménagement rural*	1					
Community Colleges/*Collèges communautaires*	1					
Health/*Santé*	1					
Historical and Cultural Resources/*Ressources historiques et culturelles*	1					
Justice/*Justice*	3					
N.B. Electric Power Commission/*Commission d'énergie électrique du N.-B.*	1					
Transportation/*Transports*	1					
TOTAL	957	100.0	1089	100.0	1182	100.0

TABLE 6/*TABLEAU 6*

COMPLAINTS IDENTIFIED BY JURISDICTION/*PLAINTES IDENTIFIÉES PAR JURIDICTION*

Year/ *Année*	*Total*	Under investigation/ *A l'étude*	Jurisdiction/ *juridiction*		No jurisdiction/ *Sans Juridiction*	
			Total	*%*	*Total*	*%*
1967-79	664	84	258	47.0	322	53.0
1980	879	128	564	75.1	187	24.9
1981	898	140	578	76.2	180	23.8
1982	957	182	588	75.9	187	24.1
1983	1089	93	658	66.1	338	33.9
1984	1182	115	769	72.1	298	27.9

N.B. For the period 1967-1979 complaints against areas of non jurisdiction are included. They are excluded from 1980.
Les plaintes dans les domaines de non juridiction sont incluses pour la période 1967-1979. Elles sont exclues depuis 1980.

TABLE 7/TABLEAU 7

DISPOSITION OF COMPLAINTS CARRIED OVER FROM 1983
CLASSIFICATION DES PLAINTES REPORTÉES DE 1983

(as of December 31, 1984/au 31 décembre 1984)

DISPOSITION/CLASSIFICATION	NUMBER/ NOMBRE	PERCENTAGE/ POURCENTAGE
Declined (no jurisdiction)—No assistance possible/ Refusée (sans juridiction)—Aucune aide possible	5	4.6
Declined (no jurisdiction)—Assistance rendered/ Refusée (sans juridiction)—Aide accordée	3	2.8
Discontinued (Ombudsman)—No assistance possible/ Discontinuée (Ombudsman)—Aucune aide possible	14	12.9
Discontinued (Ombudsman)—Assistance rendered/ Discontinuée (Ombudsman)—Aide accordée	22	20.4
Discontinued (Ombudsman)—Partially justified/ Discontinuée (Ombudsman)—Partiellement redressée	1	.9
Discontinued (complainant)—No assistance possible/ Discontinuée (plaignant)—Aucune aide possible	1	.9
Unsupported—No assistance possible/ Non fondée—Aucune aide possible	10	9.3
Unsupported—Assistance rendered/ Non fondée—Aide accordée	2	1.9
Partially justified—No assistance possible/ Partiellement fondée—Aucune aide possible	1	.9
Partially justified—Assistance rendered/ Partiellement fondée—Aide accordée	1	.9
Partially justified—Partially rectified/ Partiellement fondée—Partiellement redressée	7	6.5
Partially justified—Rectified/ Partiellement fondée—Redressée	2	1.9
Justified—Assistance rendered/ Fondée—Aide accordée	2	1.9
Justified—Rectified/ Fondée—Redressée	10	9.3
Justified—Recommendation/ Fondée—Recommandation	1	.9
Under investigation/A l'étude	26	24.0
TOTAL	108	100.0

TABLE 8/TABLEAU 8

DISPOSITION OF COMPLAINTS RECEIVED IN 1984
CLASSIFICATION DES PLAINTES REÇUES EN 1984

(as of December 31, 1984/au 31 décembre 1984)

DISPOSITION/CLASSIFICATION	NUMBER/ NOMBRE	PERCENTAGE/ POURCENTAGE
Declined (no jurisdiction)—No assistance possible/ Refusée (sans juridiction)—Aucune aide possible	281	23.8
Declined (no jurisdiction)—Assistance rendered/ Refusée (sans juridiction)—Aide accordée	17	1.4
Declined (discretionary)—No assistance possible/ Refusée (discrétionnaire)—Aucune aide possible	7	.6
Discontinued (Ombudsman)—No assistance possible/ Discontinuée (Ombudsman)—Aucune aide possible	336	28.4
Discontinued (Ombudsman)—Assistance rendered/ Discontinuée (Ombudsman)—Aide accordée	189	16.0
Discontinued (Ombudsman)—Recommendation/ Discontinuéee (Ombudsman)—Recommandation	1	.1
Discontinued (complainant)—No assistance possible/ Discontinuée (plaignant)—Aucune aide possible	27	2.3
Unsupported—No assistance possible/ Non fondée—Aucune aide possible	109	9.2
Unsupported—Assistance rendered/ Non fondée—Aide accordée	12	1.0
Partially justified—No assistance possible/ Partiellement fondée—Aucune aide possible	1	.1
Partially justified—Assistance rendered/ Partiellement fondée—Aide accordée	26	2.2
Partially justified—Partially rectified/ Partiellement fondée—Partiellement redressée	4	.3
Partially justified—Rectified/ Partiellement fondée—Redressée	2	.2
Partially justified—Recommendation/ Partiellement fondée—Recommandation	1	.1
Justified—No assistance possible/ Fondée—Aucune aide possible	1	.1
Justified—Assistance rendered/ Fondée—Aide accordée	11	.9
Justified—Partially rectified/ Fondée—Partiellement redressée	1	.1
Justified—Rectified/ Fondée—Redressée	39	3.3
Justified—Recommendation/ Fondée—Recommandation	2	.2
Under investigation/A l'étude	115	9.7
TOTAL	1182	100.0

CHAPTER O-5

Ombudsman Act

Chapter Outline

Definitions 1
department or agency — service ou organisme
Minister — ministre
officer — fonctionnaire
Appointment of Ombudsman ..... 2(1)
Tenure and reappointment of Ombudsman ..... 2(2)
Resignation of Ombudsman ..... 2(3)
Suspension or removal of Ombudsman 3
Interim Ombudsman 4
Conflict of interests respecting Ombudsman 5
Oath of Ombudsman 6
Report of Ombudsman 7
Assistants and employees of Ombudsman 8
Delegation of powers by Ombudsman 9
Ombudsman deemed commissioner under Inquiries Act 10
Application of Act 11
Jurisdiction of Ombudsman 12
Petition to Ombudsman 13
Statutory right of appeal 14
Power of Ombudsman to refuse to investigate 15
Ombudsman to inform department or agency of investigation 16
Investigation 17
Witnesses and evidence 18
Information withheld by Minister or agency 19
Investigation of agency or department 20
Report of Ombudsman to administrative head 21
Duty of Ombudsman to inform petitioner of recommendation 22
Effect of lack of form 23
Right of the Ombudsman not to give evidence 24
Annual report of Ombudsman 25
Power of Legislature to make rules respecting Ombudsman 26
Offences and penalty 27
Application of Act 28

1 In this Act

"department or agency" means a department or agency, incorporated or otherwise, of the Government of the Province or of a municipality within the Province; 1976, c.43, s.1.

"Minister" means a member of the Executive Council;

"officer" means an official, employee or member of a department or agency. 1967, c.18, s.1.

CHAPITRE O-5

Loi sur l'Ombudsman

Sommaire

Définitions 1
fonctionnaire — officer
ministre — Minister
service ou organisme — department or agency
Nomination d'un Ombudsman ..... 2(1)
Mandat et nouvelle nomination ..... 2(2)
Démission de l'Ombudsman ..... 2(3)
Destitution ou suspension d'un Ombudsman 3
Ombudsman intérimaire 4
Conflit d'intérêts visant l'Ombudsman 5
Serment que doit prêter l'Ombudsman 6
Rapport de l'Ombudsman 7
Adjoints et employés de l'Ombudsman 8
Délégation de pouvoirs par l'Ombudsman 9
Commissaire selon la Loi sur les enquêtes 10
Application de la loi 11
Compétence de l'Ombudsman 12
Requête remise à l'Ombudsman 13
Droit légal d'interjeter appel 14
Pouvoir de refuser d'enquêter 15
L'Ombudsman informe le ministère de l'enquête 16
Enquête 17
Témoins et preuve 18
Renseignements non divulgés par un ministre 19
Enquête dans un local ou ministère 20
Rapport de l'Ombudsman au chef administratif 21
Avis au requérant d'une recommandation 22
Effet d'un vice de forme 23
Droit de ne pas être appelé à déposer 24
Rapport annuel de l'Ombudsman 25
Pouvoir de la Législature d'adopter des règles 26
Infractions et peines 27
Application de la loi 28

1 Dans la présente loi

«fonctionnaire» désigne un cadre, un employé ou un membre d'un ministère ou d'un organisme;

«ministre» désigne un membre du Conseil exécutif;

«service ou organisme» désigne, selon le cas, un ministère, service ou organisme, constitué en corporation ou non, du gouvernement ou d'une municipalité de la province. 1967, c.18, art.1; 1976, c.43, art.1.

1.1 Where in the French version of this Act the expression "ministère ou organisme" appears, that expression shall be read as reference to "service ou organisme". 1976, c.43, s.2.

2(1) There shall be an Ombudsman appointed by the Lieutenant-Governor in Council on the recommendation of the Legislative Assembly.

2(2) Unless his office sooner becomes vacant, the Ombudsman holds office for ten years

(*a*) from the date of his appointment under subsection (1), or

(*b*) from the date of his appointment under section 4,

and if otherwise qualified, is eligible to be reappointed.

2(3) The Ombudsman may resign his office by notice in writing addressed to the Speaker of the Legislative Assembly or, if there is no Speaker or the Speaker is absent from New Brunswick, to the Clerk of the Legislative Assembly.

2(4) The Ombudsman receives the same salary and pension as a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick. 1967, c.18, s.2; 1979, c.41, s.90.

3(1) On the recommendation of the Legislative Assembly, the Lieutenant-Governor in Council may remove or suspend the Ombudsman from office for cause or incapacity due to illness or any other cause.

3(2) When the Legislature is not in session, a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick may, upon an application by the Lieutenant-Governor in Council, suspend the Ombudsman from office for cause or incapacity due to illness or any other cause. 1979, c.41, s.90.

3(3) Where the Lieutenant-Governor in Council makes an application under subsection (2) the practice and procedure of The Court of Queen's Bench of New Brunswick respecting applications applies. 1979, c.41, s.90.

3(4) Where a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick suspends the Ombudsman under subsection (2) that judge

(*a*) shall appoint an acting Ombudsman to hold office until the suspension has been dealt with by the Legislative Assembly, and

(b) shall table a report of the suspension within ten days following the commencement of the next ensuing session of the Legislature. 1979, c.41, s.90.

1.1 Chaque fois que l'expression «ministère ou organisme» est utilisée dans la version française, cette expression doit être entendue comme voulant dire «service ou organisme». 1976, c.43, art.2.

2(1) Un Ombudsman est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation de l'Assemblée législative.

2(2) À moins que son poste ne devienne vacant plus tôt, l'Ombudsman reste en fonctions pendant dix ans

a) à compter de la date de sa nomination en application du paragraphe (1), ou

b) à compter de la date de sa nomination en application de l'article 4,

et il peut être nommé de nouveau s'il réunit les conditions voulues.

2(3) L'Ombudsman peut démissionner en adressant un avis écrit à l'Orateur de l'Assemblée législative ou, s'il n'y a pas d'Orateur ou si l'Orateur s'est absenté du Nouveau-Brunswick, au greffier de l'Assemblée législative.

2(4) L'Ombudsman reçoit le même traitement et la même pension qu'un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. 1967, c.18, art.2; 1979, c.41, art.90.

3(1) Sur la recommandation de l'Assemblée législative, le lieutenant-gouverneur en conseil peut destituer ou suspendre l'Ombudsman pour un motif valable, une incapacité due à la maladie ou pour toute autre raison.

3(2) Lorsque la Législature ne siège pas, un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peut suspendre l'Ombudsman pour un motif valable, une incapacité due à la maladie ou pour toute autre raison, à la demande du lieutenant-gouverneur en conseil. 1979, c.41, art.90.

3(3) Lorsque le lieutenant-gouverneur en conseil fait une demande en application du paragraphe (2), la pratique et la procédure de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick relatives aux demandes sont applicables. 1979, c.41, art.90.

3(4) Lorsqu'un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick suspend l'Ombudsman en vertu du paragraphe (2), ce juge

a) doit nommer un Ombudsman intérimaire qui doit rester en fonctions jusqu'à ce que l'Assemblée législative ait statué sur la suspension, et

b) doit présenter un rapport de la suspension dans les dix jours de l'ouverture de la session suivante de la Législature. 1979, c.41, art.90.

3(5) No suspension under subsection (2) shall continue beyond the end of the next ensuing session of the Legislature. 1967, c.18, s.3.

4(1) Where the Ombudsman dies, retires, resigns or is removed from office, the vacancy shall be filled in accordance with subsections (2) and (3).

4(2) Where

(*a*) the office of Ombudsman becomes vacant when the Legislature is in session but no recommendation is made by the Legislative Assembly before the close of that session, or

(*b*) the office of Ombudsman becomes vacant when the Legislature is not in session,

the Lieutenant-Governor in Council may appoint an Ombudsman to hold office until his appointment is confirmed by the Legislative Assembly in accordance with subsection (3).

4(3) Where an appointment under subsection (2) is not confirmed within 30 days of the next ensuing session of the Legislature, the appointment terminates and the office of Ombudsman is vacant. 1967, c.18, s.4.

4.1(1) Where the office of Ombudsman is vacant or the Ombudsman has been suspended under subsection 3(1), the Lieutenant-Governor in Council may appoint an acting Ombudsman to hold office until a person is appointed as Ombudsman or until the suspension has elapsed.

4.1(2) An acting Ombudsman, while in office, has the powers and duties and shall perform the functions of the Ombudsman and shall be paid such salary or other remuneration and expenses as the Lieutenant-Governor in Council may fix. 1981, c.57, s.1.

5 The Ombudsman may not be a member of the Legislative Assembly and shall not hold any office of trust or profit, other than his office as Ombudsman, or engage in any occupation for reward outside the duties of his office without prior approval in each particular case by the Legislative Assembly or the Lieutenant-Governor in Council when the Legislature is not in session. 1967, c.18, s.5.

6(1) Before entering upon the exercise of the duties of his office the Ombudsman shall take an oath that he will faithfully and impartially perform the duties of his office and will not divulge any information received by him under this Act except for the purpose of giving effect to this Act.

3(5) Aucune suspension en vertu du paragraphe (2) n'est valable après la clôture de la session suivante de la Législature. 1967, c.18, art.3.

4(1) Lorsque l'Ombudsman décède, prend sa retraite, démissionne ou est destitué, il est suppléé à la vacance conformément aux dispositions des paragraphes (2) et (3).

4(2) Lorsque

a) le poste d'ombudsman devient vacant pendant une session de la Législature mais que l'Assemblée législative ne fait pas de recommandation avant la clôture de la session, ou

b) que le poste d'ombudsman devient vacant alors que la Législature ne siège pas,

le lieutenant-gouverneur en conseil peut nommer un Ombudsman qui reste en fonctions jusqu'à ce que l'Assemblée législative approuve sa nomination conformément aux dispositions du paragraphe (3).

4(3) Lorsqu'une nomination faite en vertu du paragraphe (2) n'a pas été approuvée dans les trente jours du début de la session suivante de la Législature, la nomination prend fin et le poste d'ombudsman devient vacant. 1967, c.18, art.4.

4.1(1) Lorsque le poste d'Ombudsman est vacant ou lorsque ce dernier a été suspendu en vertu du paragraphe 3(1), le lieutenant-gouverneur en conseil peut nommer un Ombudsman suppléant pour remplir le poste jusqu'à la nomination d'un Ombudsman ou la fin de la suspension.

4.1(2) Un Ombudsman suppléant en fonction a les pouvoirs et les attributions de l'Ombudsman et il doit en remplir les fonctions et il reçoit le traitement ou autres rémunérations et indemnités que peut fixer le lieutenant-gouverneur en conseil. 1981, c.57, art.1.

5 L'Ombudsman ne peut pas être député de l'Assemblée législative et ne doit pas détenir un poste de confiance ou un emploi rémunéré autre que son poste d'ombudsman, ni remplir des fonctions rémunérées autres que les fonctions de son poste sans avoir obtenu, pour chaque cas particulier, le consentement préalable de l'Assemblée législative ou du lieutenant-gouverneur en conseil lorsque la Législature ne siège pas. 1967, c.18, art.5.

6(1) Avant de commencer à exercer ses fonctions, l'Ombudsman doit prêter le serment de remplir les fonctions de son poste avec loyauté et impartialité et de ne divulguer aucun renseignement qu'il a reçu en vertu de la présente loi, si ce n'est en vue de l'application de celle-ci.

6(2) The Speaker or the Clerk of the Legislative Assembly shall administer the oath referred to in subsection (1). 1967, c.18, s.6.

7 Notwithstanding section 6, the Ombudsman may disclose in a report made by him under this Act any matters that in his opinion are necessary to disclose in order to establish grounds for his conclusions and recommendations. 1967, c.18, s.7.

8(1) The Ombudsman may appoint such assistants and employees as he deems necessary for the efficient carrying out of his functions under this Act.

8(2) Before performing any official duty under this Act a person appointed under subsection (1) shall take an oath, administered by the Ombudsman, that he will not divulge any information received by him under this Act, except for the purpose of giving effect to this Act. 1967, c.18, s.8.

9(1) The Ombudsman may, in writing under his signature, delegate to any person any of his powers under this Act except the power of delegation and the power to make a report under this Act.

9(2) A person purporting to exercise power of the Ombudsman by virtue of a delegation under subsection (1) shall produce evidence of his authority to exercise that power when required to do so. 1967, c.18, s.9.

10 For the purposes of this Act, the Ombudsman is a commissioner under the *Inquiries Act*. 1967, c.18, s.10.

11 This Act does not apply

(*a*) to judges and functions of any court of New Brunswick, and

(*b*) to deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof. 1967, c.18, s.11.

12(1) Subject to subsection (2), the Ombudsman may, either on a written petition made to him or on his own motion, investigate

(*a*) the administration of any law of the Province by a department or agency or any officer thereof, or

(*b*) the administration of any law of a municipality within the Province by a department or agency or any officer thereof

6(2) L'Orateur ou le greffier de l'Assemblée législative doit déférer le serment visé au paragraphe (1). 1967, c.18, art.6.

7 Nonobstant l'article 6, l'Ombudsman peut divulguer, dans un rapport qu'il présente en application de la présente loi, toute affaire dont la divulgation est à son avis nécessaire afin de fonder ses conclusions et ses recommandations. 1967, c.18, art.7.

8(1) L'Ombudsman peut nommer les adjoints et employés qu'il juge nécessaires pour assurer l'exercice efficace des fonctions que lui confère la présente loi.

8(2) Avant d'exercer toute fonction officielle que lui confère la présente loi, une personne nommée en application du paragraphe (1) doit prêter devant l'Ombudsman le serment de ne divulguer aucun renseignement qu'il a reçu en vertu de la présente loi, si ce n'est en vue de l'application de celle-ci. 1967, c.18, art.8.

9(1) L'Ombudsman peut, au moyen d'un document revêtu de sa signature, déléguer à toute personne tout pouvoir que lui confère la présente loi, à l'exclusion du pouvoir de délégation et de celui de présenter un rapport en application de la présente loi.

9(2) Quiconque prétend exercer tout pouvoir de l'Ombudsman en vertu d'une délégation prévue au paragraphe (1) doit fournir la preuve qu'il est autorisé à exercer ces pouvoirs lorsqu'il en est requis. 1967, c.18, art.9.

10 Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman a la qualité d'un commissaire selon la *Loi sur les enquêtes*. 1967, c.18, art.10.

11 La présente loi ne s'applique pas

a) aux juges ni aux fonctions de toute cour du Nouveau-Brunswick, ni

b) aux délibérations et aux travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil. 1967, c.18, art.11.

12(1) Sous réserve du paragraphe (2), l'Ombudsman peut, sur requête écrite à lui adressée ou de sa propre initiative, enquêter

a) sur l'application d'une loi ou règle de droit provinciale par un service ou organisme de la province ou un de leurs fonctionnaires, ou

b) sur l'application d'une loi ou règle de droit municipale par un service ou organisme d'une municipalité de la province ou par un de leurs fonctionnaires

whereby a person is aggrieved or, in the opinion of the Ombudsman, may be aggrieved. 1976, c.43, s.3.

12(2) Notwithstanding subsection (1), the Ombudsman shall not investigate

(*a*) any decision, recommendation, act or omission in respect of which there is under any Act an express right of appeal or objection or an express right to apply for a review on the merits of the case to any court or to any tribunal constituted by or under any Act until that right of appeal or objection or application has been exercised in the particular case or until the time prescribed for the exercise of that right has expired, or

(*b*) any decision, recommendation, act or omission of any person acting as solicitor or counsel for the Province or for a municipality within the Province. 1976, c.43, s.3

12(3) Where a question arises as to the jurisdiction of the Ombudsman to investigate a grievance under this Act, he may apply to The Court of Queen's Bench of New Brunswick for a declaratory order determining the question. 1967, c.18, s.12; 1976, c.43, s.3; 1981, c.57, s.2.

13(1) A person may apply by written petition to the Ombudsman to investigate a grievance.

13(2) Notwithstanding sections 15, 21 and 22, a committee of the Legislative Assembly may refer any petition that is before the committee for consideration or any matter relating to such a petition to the Ombudsman for investigation and report.

13(3) Notwithstanding sections 15, 21 and 22, where a matter has been referred to the Ombudsman under subsection (2), the Ombudsman, subject to any special directions of the committee, shall investigate the matter as far as it is within his jurisdiction and shall make such report to the committee as he thinks fit.

13(4) Notwithstanding any Act, where a letter written by a person in custody on a charge or after conviction of any offence or by any inmate of any private sanatorium or mental hospital is addressed to the Ombudsman, it shall be immediately forwarded unopened to the Ombudsman by the person in charge of the place or institution where the writer of the letter is detained or of which he is an inmate. 1967, c.18, s.13.

si l'application qui en est faite cause ou peut, à son avis, causer un préjudice à une personne. 1976, c.43, art.3.

12(2) Indépendamment du paragraphe (1), l'Ombudsman ne peut enquêter

a) sur une décision, recommandation, action ou omission pour laquelle une loi prévoit expressément un droit d'appel ou d'opposition ou le droit de demander une révision au fond devant toute cour ou tout tribunal constitué sous le régime d'une loi, avant que cette voie de recours n'ait été exercée en l'espèce ou qu'ait expiré le délai imparti pour l'exercer, ou

b) sur une décision, recommandation, action ou omission d'une personne agissant en qualité d'avocat ou de conseil de la province ou d'une municipalité de la province. 1976, c.43, art.3.

12(3) Lorsque la compétence qu'a l'Ombudsman d'enquêter sur un grief en application de la présente loi est remise en question, celui-ci peut demander à la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick de rendre une ordonnance déclaratoire sur la question. 1967, c.18, art.12; 1976, c.43, art.3; 1981, c.57, art.2.

13(1) Toute personne peut demander à l'Ombudsman d'enquêter sur un grief en lui faisant parvenir une requête par écrit.

13(2) Nonobstant les articles 15, 21 et 22, un comité de l'Assemblée législative peut renvoyer toute requête qui lui est soumise, ou toute question relative à une telle requête, à l'Ombudsman pour qu'il fasse une enquête et présente un rapport.

13(3) Nonobstant les articles 15, 21 et 22, lorsqu'une question a été renvoyée à l'Ombudsman en application du paragraphe (2), celui-ci doit, sous réserve des instructions spéciales qu'il peut recevoir du comité, enquêter sur l'affaire dans les limites de sa compétence et présenter au comité le rapport qu'il juge approprié.

13(4) Nonobstant toute loi, lorsqu'une lettre écrite par une personne sous garde après avoir été accusée ou déclarée coupable d'une infraction ou par une personne qui est placée dans un sanatorium ou un hôpital psychiatrique privés est adressée à l'Ombudsman, elle doit lui être transmise immédiatement, sans avoir été ouverte, par le responsable du lieu ou de l'établisement où l'auteur de la lettre est sous garde ou placé. 1967, c.18, art.13.

14 Notwithstanding any other Act that provides that a decision, recommendation, act or omission is final or that no appeal lies in respect thereof or that no proceeding, decision, recommendation, act or omission of a department or agency or officer thereof is to be challenged, reviewed, quashed or called in question, the Ombudsman may exercise the powers of his office. 1967, c.18, s.14.

14 L'Ombudsman peut exercer les pouvoirs de sa charge nonobstant toute autre loi prévoyant que des décision, recommandation, acte ou omission sont définitifs et ne peuvent faire l'objet d'un appel et que nulle procédure, décision, recommandation, nul acte ou nulle omission d'un ministère ou d'un organisme ou d'un de leurs fonctionnaires ne doit être contesté, révisé, annulé ou mis en question. 1967, c.18, art.14.

15(1) The Ombudsman, in his discretion, may refuse to investigate or may cease to investigate a grievance if

15(1) L'Ombudsman peut, à sa discrétion, refuser ou cesser d'enquêter sur un grief

(*a*) an adequate remedy or right of appeal already exists whether or not the petitioner has availed himself of the remedy or right of appeal,

a) s'il existe déjà un recours suffisant ou un droit d'appel, que le requérant s'en soit prévalu ou non,

(*b*) it is trivial, frivolous, vexatious or not made in good faith,

b) si ce grief est futile, frivole, vexatoire ou est fait de mauvaise foi,

(*c*) having regard to all the circumstances of the case, further investigation is unnecessary,

c) si, étant donné les circonstances en l'espèce, il n'est pas nécessaire de pousser l'enquête plus loin,

(*d*) it relates to any decision, recommendation, act or omission that the petitioner has had knowledge of for more than one year before petitioning,

d) si ce grief a trait à une décision, une recommandation, un acte ou une omission dont le requérant a eu connaissance plus d'un an avant de faire la requête,

(*e*) the petitioner does not have a sufficient personal interest in the subject matter of the grievance, or

e) si le requérant n'a pas un intérêt personnel suffisant dans ce qui fait l'objet du grief, ou

(*f*) upon a balance of convenience between the public interest and the person aggrieved, the Ombudsman is of the opinion that the grievance should not be investigated.

f) si, après avoir mis en balance l'intérêt public et celui de la personne lésée, l'Ombudsman est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'enquêter sur le grief.

15(2) Where the Ombudsman decides not to investigate or to cease to investigate a grievance he shall inform the petitioner and any other interested person of his decision and may state his reasons therefor. 1967, c.18, s.15.

15(2) Lorsque l'Ombudsman décide de ne pas enquêter ou de cesser d'enquêter sur un grief, il doit en informer le requérant et tout autre intéressé et peut donner les motifs de sa décision. 1967, c.18, art.15.

16 Before investigating a grievance, the Ombudsman shall inform the administrative head of the department or agency administering the law of the Province or of a municipality within the Province whereby any person is aggrieved, or, in his opinion, may be aggrieved, of his intention to investigate. 1967, c.18, s.16; 1976, c.43, s.4.

16 Avant d'enquêter sur un grief, l'Ombudsman doit informer de son intention le chef administratif du service ou de l'organisme chargé de l'application de la loi ou règle de droit provinciale ou municipale, du fait de laquelle un préjudice est causé ou peut, à son avis, être causé à une personne. 1967, c.18, art.16; 1976, c.43, art.4.

17(1) Every investigation under this Act shall be conducted in private.

17(1) Toute enquête effectuée en application de la présente loi est menée à titre confidentiel.

17(2) Subject to this Act, the Ombudsman may hear or obtain information from any person and may make inquiries.

17(2) Sous réserve de la présente loi, l'Ombudsman peut entendre toute personne ou obtenir d'elle des renseignement et mener des enquêtes.

17(3) The Ombudsman may hold hearings under this Act but, subject to subsection (4), no person is entitled as of right to be heard by the Ombudsman.

17(4) Where during an investigation the Ombudsman is satisfied that there is *prima facie* proof that a department or agency or officer thereof administered a law of the Province or of a municipality within the Province so as to cause a grievance or to give cause for a grievance, he shall so advise the administrative head of the department or agency or officer thereof and shall give that department or agency or officer thereof an opportunity to be heard. 1976, c.43, s.5.

17(5) A department or agency or officer thereof appearing at a hearing under subsection (4) is entitled to counsel.

17(6) The Ombudsman may at any time during or after an investigation consult any Minister who is concerned in the matter of the investigation.

17(7) On the request of any Minister in relation to an investigation or in any case where an investigation relates to a recommendation made to a Minister, the Ombudsman shall consult that Minister after making the investigation and before forming a final opinion on any matter referred to in subsection 21(1).

17(8) Where during or after an investigation the Ombudsman is of the opinion that there is evidence of a breach of duty or misconduct by a department or agency or officer thereof, he shall refer the matter to the administrative head of that department or agency. 1976, c.43, s.5.

17(9) Subject to this Act and any rules made under section 26, the Ombudsman may regulate his procedure. 1967, c.18, s.17.

18(1) Subject to subsections (2) to (7) and section 19, where the Ombudsman requests a person who in the opinion of the Ombudsman is able to furnish information relating to a matter being investigated by the Ombudsman to furnish such information, that person shall furnish that information and produce any documents or papers that in the opinion of the Ombudsman relate to the matter and that may be in the possession or under the control of that person whether or not that person is an officer of a department or agency,

17(3) L'Ombudsman peut procéder à des auditions en application de la présente loi, mais, sous réserve du paragraphe (4), nul ne peut exiger de plein droit d'être entendu par l'Ombudsman.

17(4) S'il acquiert, au cours d'une enquête, la conviction qu'il existe une preuve *prima facie* qu'un service ou un organisme ou un de leurs fonctionnaires a appliqué une loi ou règle de droit provinciale ou municipale d'une façon causant ou pouvant causer un préjudice, l'Ombudsman doit en informer le chef administratif du service, de l'organisme ou du fonctionnaire en cause et leur donner l'occasion de se faire entendre. 1976, c.43, art.5.

17(5) Tout ministère ou organisme ou un de leurs fonctionnaires comparaissant à une audition en application du paragraphe (4) a le droit d'être représenté par un conseil.

17(6) L'Ombudsman peut, en tout temps pendant ou après une enquête, consulter tout ministre que le sujet de l'enquête concerne.

17(7) Sur demande d'un ministre à l'occasion d'une enquête ou dans toute affaire où une enquête se rapporte à une recommandation faite à un ministre, l'Ombudsman doit consulter ce ministre après avoir enquêté et avant de se faire une opinion définitive sur toute question visée au paragraphe 21(1).

17(8) Lorsque, pendant ou après une enquête, l'Ombudsman est d'avis qu'il y a des preuves qu'un service ou un organisme ou un de leurs fonctionnaires a manqué à ses devoirs ou a fait preuve d'inconduite, il doit en référer au chef administratif du service ou de l'organisme. 1976, c.43, art.5.

17(9) Sous réserve de la présente loi et de toutes règles établies en application de l'article 26, l'Ombudsman peut fixer les procédures qu'il entend suivre. 1967, c.18, art.17.

18(1) Sous réserve des paragraphes (2) à (7) et de l'article 19, lorsque l'Ombudsman demande à une personne qu'il juge capable de fournir des renseignements concernant une affaire sur laquelle il est en train d'enquêter, de fournir ces renseignements, cette personne doit le faire et produire les documents et les pièces qui, selon l'Ombudsman, se rapportent à l'affaire et qui peuvent être en sa possession ou sous son contrôle, que cette personne soit ou non fonctionnaire d'un ministère ou d'un organisme et que ces documents

and whether or not the documents and papers are in the custody or under the control of that department or agency.

18(2) The Ombudsman may summon before him and examine on oath

(*a*) any officer of a department or agency who in his opinion is able to give any information referred to in subsection (1),

(*b*) any petitioner, and

(*c*) with the approval of the Minister of Justice, any other person who in the opinion of the Ombudsman is able to give any information referred to in subsection (1).

18(3) The oath referred to in subsection (2) shall be administered by the Ombudsman.

18(4) Subject to subsection (5), where a person is bound by an Act to maintain secrecy in relation to, or not to disclose any matter, the Ombudsman shall not require that person to supply any information or to answer any question in relation to that matter or to produce any document or paper relating to the matter that would be a breach of the obligation of secrecy or non-disclosure.

18(5) With the prior consent in writing of the petitioner the Ombudsman may require a person to whom subsection (4) applies to supply information or answer questions or produce documents or papers relating only to the petitioner and that person shall do so.

18(6) The rules for taking evidence in The Court of Queen's Bench of New Brunswick apply to evidence given by a person required to give information, answer questions and produce documents or papers under this Act. 1979, c.41, s.90.

18(7) Any person required to attend a hearing under this Act is entitled to the same fees, allowances and expenses as if he were a witness in The Court of Queen's Bench of New Brunswick. 1979, c.41, s.90.

18(8) Except on the trial of a person for perjury, evidence given by any person in proceedings before the Ombudsman and evidence of any proceeding before the Ombudsman is not admissible against any person in any court or in any proceedings of a judicial nature.

ou ces pièces soient ou non sous la garde ou le contrôle de ce ministère ou de cet organisme.

18(2) L'Ombudsman peut sommer de comparaître devant lui et interroger sous serment

a) tout fonctionnaire d'un ministère ou d'un organisme qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1),

b) tout requérant, et

c) avec l'approbation du ministre de la Justice, toute autre personne qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1).

18(3) L'Ombudsman fait prêter le serment prévu au paragraphe (2).

18(4) Sous réserve du paragraphe (5), lorsque, en application d'une loi quelconque, une personne est tenue au secret relativement à une question ou est tenue de ne faire aucune divulgation relativement à une question, l'Ombudsman ne doit pas exiger qu'elle fournisse des renseignements ou réponde à une question à propos de cette question ou produise des documents ou pièces ayant trait à cette question, ce qui constituerait un manquement à son obligation de garder le secret ou de ne faire aucune divulgation.

18(5) Après avoir obtenu au préalable le consentement écrit du requérant, l'Ombudsman peut exiger d'une personne à laquelle le paragraphe (4) est applicable qu'elle fournisse des renseignements, réponde à des questions ou produise des documents ou des pièces concernant uniquement le requérant, et cette personne doit obtempérer.

18(6) Les règles d'administration de la preuve devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick sont applicables à la preuve fournie par une personne tenue de communiquer des renseignements, de répondre à des questions et de produire des documents ou des pièces en application de la présente loi. 1979, c.41, art.90.

18(7) Quiconque est tenu de comparaître lors d'une audition en application de la présente loi a droit au paiement des mêmes indemnités et frais que s'il était un témoin devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. 1979, c.41, art.90.

18(8) Sauf dans le cas d'un procès pour parjure, la preuve apportée par une personne dans des procédures devant l'Ombudsman et la preuve recueillie lors de toute procédure devant l'Ombudsman n'est pas admissible à l'encontre d'une personne devant un tribunal ou dans des procédures de nature judiciaire.

18(9) No person is liable for an offence against any Act by reason of his compliance with any requirement of the Ombudsman under this Act. 1967, c.18, s.18.

19(1) Where the Minister of Justice certifies that the giving of any information or the answering of any question or the production of any document or paper may disclose

(*a*) deliberations of the Executive Council, or

(*b*) proceedings of the Executive Council or any committee of the Executive Council relating to matters of a secret or confidential nature and would be injurious to the public interest,

the Ombudsman shall not require the information or answer to be given or the document or paper produced, but shall report the giving of such a certificate to the Legislative Assembly.

19(2) Subject to subsection (1), a rule of law that authorizes or requires the withholding of any document, paper or thing, or the refusal to answer any question on the ground that the disclosure of the document, paper or thing, or the answering of the question would be injurious to the public interest, does not apply in respect of any investigation by or proceedings before the Ombudsman. 1967, c.18, s.19; 1968, c.44, s.1.

20(1) For the purposes of this Act the Ombudsman may enter upon any premises occupied by any department or agency and, subject to sections 18 and 19, carry out any investigation within his jurisdiction.

20(2) Before entering any premises under subsection (1) the Ombudsman shall notify the administrative head of the department or agency of his intention to do so. 1967, c.18, s.20; 1976, c.43, s.6.

21(1) Where upon investigation the Ombudsman is of the opinion that a grievance exists or may exist because a department or agency or officer thereof administered or is administering a law of the Province or of a municipality within the Province

(*a*) unreasonably, unjustly, oppressively or in a discriminatory manner, or pursuant to a rule of law, enactment or practice that so results;

(*b*) under mistake of law or fact, in whole or in part;

18(9) Nul ne peut être poursuivi en raison d'une infraction à une loi quelconque parce qu'il s'est conformé à une exigence de l'Ombudsman en application de la présente loi. 1967, c.18, art.18.

19(1) Lorsque le ministre de la Justice certifie que la communication de renseignements, la réponse à toutes questions ou la production de documents ou de pièces peut divulguer

a) la teneur des délibérations du Conseil exécutif, ou

b) les travaux du Conseil exécutif ou de ses comités concernant des affaires de nature secrète ou confidentielle qui seraient préjudiciables à l'intérêt public,

l'Ombudsman ne doit pas exiger ces renseignements, ces réponses ou ces documents ou pièces, mais doit présenter à l'Assemblée législative un rapport indiquant que ce certificat a été donné.

19(2) Sous réserve du paragraphe (1), une règle de droit qui autorise ou exige la rétention de documents, pièces ou objets, ou le refus de répondre à toutes questions, pour le motif que le fait de divulguer ces documents, pièces ou objets, ou de répondre à ces questions serait préjudiciable à l'intérêt public, ne s'applique pas aux enquêtes de l'Ombudsman ni aux procédures qui ont lieu devant lui. 1967, c.18, art.19; 1968, c.44, art.1.

20(1) Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman peut pénétrer dans tout local occupé par un ministère ou un organisme et, sous réserve des articles 18 et 19, effectuer une enquête dans les limites de sa compétence.

20(2) Avant de pénétrer dans tout local en vertu du paragraphe (1), l'Ombudsman doit aviser le chef administratif du service ou de l'organisme de son intention. 1967, c.18, art.20; 1976, c.43, art.6.

21(1) Lorsque, après une enquête, l'Ombudsman est d'avis qu'un motif de grief existe ou peut exister en raison du fait qu'un service ou un organisme ou un de leurs fonctionnaires a appliqué ou applique une loi de la province ou d'une municipalité de la province

a) de façon déraisonnable, injuste, opprimante ou discriminatoire, ou conformément à une règle de droit, un texte législatif ou une pratique qui produit ce résultat;

b) en commettant une erreur de droit ou de fait, en totalité ou en partie;

(*c*) wrongly;

(*d*) contrary to law; or

(*e*) by using a discretionary power for an improper purpose, or on irrelevant grounds, or by taking irrelevant considerations into account, or by failing to give reasons for the use of a discretionary power when reasons should have been given;

and if the Ombudsman is of the opinion that

(*f*) the grievance should be referred to the department or agency or officer thereof for further consideration;

(*g*) an omission should be rectified;

(*h*) a decision should be cancelled or rectified;

(*i*) a practice by reason of which the grievance arose or may arise should be altered;

(*j*) a law by reason of which the grievance arose or may arise should be reconsidered;

(*k*) reasons should be given for the use of a discretionary power; or

(*l*) other steps should be taken as he may advise;

the Ombudsman shall report his opinion, his reasons therefor and any recommendation to the administrative head of the department or agency concerned. 1976, c.43, s.7.

21(2) Where the Ombudsman makes a recommendation under subsection (1) he may request the department or agency to notify him within a specified time of the steps it proposes to take to give effect to his recommendations.

21(3) Where, after the time stated under subsection (2), the department or agency does not act upon the recommendation of the Ombudsman, refuses to act thereon, or acts in a manner unsatisfactory to the Ombudsman the Ombudsman may send a copy of his report and recommendation to the Lieutenant-Governor in Council and may thereafter make a report to the Legislative Assembly.

c) fautivement;

d) contrairement à la loi; ou

e) en usant d'un pouvoir discrétionnaire dans un but répréhensible ou en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents, ou en tenant compte de considérations non pertinentes, ou en ne motivant pas l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire lorsqu'il devrait le faire;

et qu'il est d'avis:

f) que le grief devrait être renvoyé au service ou à l'organisme ou à leur fonctionnaire pour être examiné à nouveau;

g) qu'une omission devrait être réparée;

h) qu'une décision devrait être annulée ou corrigée;

i) qu'une pratique qui a donné lieu ou peut donner lieu au grief devrait être changée;

j) qu'une loi qui a donné lieu ou peut donner lieu au grief devrait être révisée;

k) que les motifs de l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire devraient être donnés; ou

l) que d'autres mesures qu'il peut conseiller devraient être prises;

il doit présenter un rapport énonçant son opinion sur la question, les motifs sur lesquels elle s'appuie et ses recommandations au chef administratif du service ou de l'organisme concerné. 1976, c.43, art.7.

21(2) Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation en application du paragraphe (1), il peut demander au ministère ou à l'organisme de l'aviser, dans un délai déterminé, des mesures envisagées pour donner suite à ses recommandations.

21(3) Lorsque, après expiration du délai visé au paragraphe (2), le ministère ou l'organisme ne donne pas suite à la recommandation de l'Ombudsman, refuse d'y donner suite, ou prend des mesures qui ne satisfont pas l'Ombudsman, celui-ci peut transmettre une copie de son rapport et de sa recommandation au lieutenant-gouverneur en conseil et présenter ensuite un rapport à l'Assemblée législative.

21(4) The Ombudsman shall include with any report made under subsection (3) a copy of any comment made by the department or agency upon his opinion or recommendation.

21(5) In any report made by him under this Act the Ombudsman shall not make any finding or comment that is adverse to any person unless he gives that person an opportunity to be heard. 1967, c.18, s.21; 1969, c.62, s.1.

22(1) Where the Ombudsman makes a recommendation under subsection 21(1) and the department or agency does not act upon such recommendation to his satisfaction, the Ombudsman shall inform the petitioner of his recommendation and may add any comment.

22(2) The Ombudsman shall in any case inform the petitioner in the manner and time he deems proper of the result of the investigation. 1967, c.18, s.22.

23 No proceeding of the Ombudsman is void for want of form and, except on the ground of lack of jurisdiction, no proceedings or decisions of the Ombudsman shall be challenged, reviewed, quashed or called in question in any court. 1967, c.18, s.23.

24(1) No proceedings lie against the Ombudsman or against any person holding any office or appointment under the Ombudsman for anything he may do or report or say in the course of the exercise or intended exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction, unless it is shown he acted in bad faith. 1976, c.43, s.8.

24(2) The Ombudsman or any person holding any office or appointment under the Ombudsman shall not be called to give evidence in any court or in any proceedings of a judicial nature in respect of anything coming to his knowledge in the exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction. 1967, c.18, s.24; 1976, c.43, s.8.

25(1) The Ombudsman shall report annually to the Legislative Assembly on the exercise of his functions under this Act.

25(2) The Ombudsman, in the public interest or in the interests of a person, department or agency, may publish reports relating generally to the

21(4) L'Ombudsman doit joindre à tout rapport qu'il présente en application du paragraphe (3) une copie des commentaires du ministère ou de l'organisme au sujet de son opinion ou de sa recommandation.

21(5) Dans tout rapport qu'il présente en application de la présente loi, l'Ombudsman ne doit tirer aucune conclusion ni faire de commentaires défavorables à une personne à moins de lui donner l'occasion de se faire entendre. 1967, c.18, art.21; 1969, c.62, art.1.

22(1) Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation en application du paragraphe 21(1) et que le ministère ou l'organisme n'y donne pas suite de façon satisfaisante, il doit aviser le requérant de sa recommandation et peut ajouter des commentaires.

22(2) Dans tous les cas, l'Ombudsman doit aviser le requérant du résultat de l'enquête de la manière et au moment qu'il juge opportuns. 1967, c.18, art.22.

23 Aucune procédure de l'Ombudsman n'est nulle en raison d'un vice de forme et aucune procédure ou décision de l'Ombudsman ne peut être contestée, révisée, annulée ou mise en question devant une cour, sauf s'il y a eu défaut de compétence. 1967, c.18, art.23.

24(1) L'Ombudsman, et toute personne occupant un poste ou remplissant des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut faire l'objet de procédures en raison d'actes qu'il peut faire, de rapports qu'il peut présenter ou de choses qu'il peut dire en exerçant ou en voulant exercer l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence à moins qu'il ne soit démontré qu'il a agi de mauvaise foi. 1976, c.43, art.8.

24(2) L'Ombudsman, et toute personne qui occupe un poste ou remplit des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut être appelé à déposer devant une cour ou dans toute procédure de nature judiciaire au sujet de ce qu'il a pu apprendre dans l'exercice de l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence. 1967, c.18, art.24; 1976, c.43, art.8.

25(1) L'Ombudsman doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel sur l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi.

25(2) Dans l'intérêt public ou dans l'intérêt d'un particulier, d'un ministère ou d'un organisme, l'Ombudsman peut publier des rapports ayant

exercise of his functions under this Act or to any particular case investigated by him, whether or not the matters to be dealt with in the report have been the subject of a report made to the Legislative Assembly under this Act. 1967, c.18, s.25.

26 The Legislative Assembly may make general rules for the guidance of the Ombudsman in the exercise of his functions under this Act 1967, c.18, s.26.

27 Every person who

(*a*) without lawful jurisdiction or excuse wilfully obstructs, hinders or resists the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

(*b*) without lawful justification or excuse refuses or wilfully fails to comply with any lawful requirements of the Ombudsman or any other person under this Act, or

(*c*) wilfully makes any false statement to or misleads or attempts to mislead the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

is guilty of an offence and on summary conviction is liable to a fine not exceeding five hundred dollars and in default of payment thereof to imprisonment in accordance with subsection 31(3) of the *Summary Convictions Act*. 1967, c.18, s.27.

28 This Act does not affect, abrogate, abridge or infringe or authorize the abrogation, abridgment or infringement of any substantive or procedural right or remedy existing elsewhere or otherwise than in this Act. 1967, c.18, s.28.

trait à l'exercice général de ses fonctions en application de la présente loi ou à tout cas particulier qu'il a examiné, que les questions traitées dans le rapport aient ou non fait l'objet d'un rapport à l'Assemblée législative en application de la présente loi. 1967, c.18, art.25.

26 L'Assemblée législative peut adopter des règles générales pour guider l'Ombudsman dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi. 1967, c.18, art.26.

27 Quiconque

a) délibérément et sans compétence ni justification légale, empêche l'Ombudsman ou une autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi, le gêne ou lui résiste,

b) sans compétence ni justification légale, refuse de se conformer ou ne se conforme pas délibérément à une exigence légitime de l'Ombudsman ou de toute autre personne en application de la présente loi, ou

c) fait délibérément une fausse déclaration à l'Ombudsman ou à toute autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi ou l'induit ou tente de l'induire en erreur,

se rend coupable d'une infraction et est passible, sur déclaration sommaire de culpabilité, d'une amende de cinq cents dollars au plus et, à défaut de paiement, de la peine d'emprisonnement prévue au paragraphe 31(3) de la *Loi sur les poursuites sommaires*. 1967, c.18, art.27.

28 La présente loi n'abroge, ne restreint ni ne viole les droits ou recours quant au fond et à la procédure qui existent ailleurs ou autrement que dans la présente loi, ni ne leur porte atteinte, et n'autorise pas leur abrogation, leur restriction ou leur violation. 1967, c.18, art.28.

N.B. This Act is consolidated to February 28, 1982.

N.B. La présente loi est refondue au 28 février 1982.

QUEEN'S PRINTER FOR NEW BRUNSWICK © L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR LE NOUVEAU-BRUNSWICK

CHAPTER R-10.3

Right to Information Act

Assented to June 28, 1978

Her Majesty, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of New Brunswick, enacts as follows:

1 In this Act

"appropriate Minister" means the Minister responsible for the administration of the department in which the information is kept or filed, and in the case where a minister is not responsible for the administration of a department, means the person responsible for such department in the Legislative Assembly;

"department" means

(a) any department of the Government of the Province;

(b) any Crown Agency or Crown Corporation;

(c) any other branch of the public service;

(d) any body or office, not being part of the public service, the operation of which is effected through money appropriated for the purpose and paid out of the Consolidated Fund,

as set out in the regulations;

"document" includes any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise;

"information" means information contained in a document;

"personal information" means information respecting a person's identity, residence, dependents, marital status, employment, borrowing and repayment history, income, assets and liabilities, credit worthiness, education, character, reputation, health, physical or personal characteristics or mode of living;

CHAPITRE R-10.3

Loi sur le droit à l'information

Sanctionnée le 28 juin 1978

Sa Majesté, sur l'avis et du consentement de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick décrète:

1 Dans la présente loi

«affaires publiques» désigne toute activité ou fonction exercée ou accomplie par un ministère;

«document» comprend toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement;

«information» désigne une information contenue dans un document;

«ministère» désigne

a) tout ministère du gouvernement de la province;

b) tout organisme ou corporation de la Couronne;

c) toute autre direction des services publics; et

d) tout organisme ou bureau qui ne fait pas partie des services publics mais dont le fonctionnement est assuré par des crédits votés à cet effet et imputés sur le Fonds consolidé,

dont le nom figure dans les règlements;

«ministre compétent» désigne le ministre responsable de la direction du ministère qui garde ou qui est dépositaire de l'information, et, lorsque la direction d'un ministère n'est sous la responsabilité d'aucun ministre, désigne la personne qui en est responsable devant l'Assemblée législative;

«renseignement personnel» désigne toute information concernant l'identité d'une personne, son adresse, sa famille, son état matrimonial, son emploi, un rapport sur les emprunts et rem-

"public business" means any activity or function carried on or performed by a department.

2 Subject to this Act, every person is entitled to request and receive information relating to the public business of the Province.

3(1) Any person may request information by applying to the minister of the department where the information is likely to be kept or filed, and the appropriate Minister shall in writing within thirty days of the receipt of the application grant or deny the request.

3(2) The application shall specify the documents containing the information requested or where the document in which the relevant information may be contained is not known to the applicant, specify the subject-matter of the information requested with sufficient particularity as to time, place and event to enable a person familiar with the subject-matter to identify the relevant document.

3(3) Where the document in which the information requested is unable to be identified the appropriate Minister shall so advise the applicant in writing and shall invite the applicant to supply additional information that might lead to identification of the relevant document.

3(4) Where a minister receives a request for information that is not kept or filed in the department for which he is appointed, he shall, in writing, notify the applicant of such fact and advise the applicant of the department in which the information may be kept or filed.

4(1) Where a request for information is granted by an appropriate Minister or a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, the appropriate Minister shall

(a) upon payment of the fee prescribed by regulation, allow the information to be inspected, and, at the discretion of the appropriate minister having regard to cost to be reproduced in whole or in part;

(b) where the information requested is published, refer the applicant to the publication, or

(c) if the information is to be published or is required to be published at a future date, inform the applicant of such fact and the approximate date of such publishing. 1979, c.41, s.111.

boursements qu'elle a faits, son revenu, ses avoirs et dettes, sa solvabilité, sa formation, son caractère, sa moralité, sa santé, ses particularités physiques ou personnelles ou son mode de vie.

2 Sous réserve de la présente loi, toute personne a le droit de demander et de recevoir toute information concernant les affaires publiques de la province.

3(1) Toute personne peut demander une information en en faisant la demande au ministre dont le ministère est susceptible d'en avoir la garde ou d'en être le dépositaire et le ministre compétent accepte ou rejette cette demande dans les trente jours à compter de sa réception.

3(2) Le demandeur doit préciser dans sa demande les documents contenant l'information sollicitée ou, s'il ne connaît pas le document qui peut la contenir, y indique le sujet de l'information sollicitée avec des détails tels que la date, le lieu et les circonstances, qui permettront à une personne connaissant ce sujet de trouver le document correspondant.

3(3) Lorsqu'il est impossible de déterminer quel document contient l'information sollicitée, le ministre compétent en informe par écrit le demandeur et l'invite à fournir de plus amples renseignements qui pourraient permettre de trouver ce document.

3(4) Tout ministre qui reçoit une demande au sujet d'une information non déposée au ministère pour lequel il a été nommé ni gardée par celui-ci, en avise par écrit le demandeur et lui indique le ministère qui peut en être le dépositaire ou en avoir la garde.

4(1) Lorsqu'une demande d'information est acceptée par un ministre compétent ou par un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, le ministre compétent doit

a) permettre, contre paiement d'un droit fixé par règlement, que les documents contenant l'information soient consultés et à sa discrétion, compte tenu des frais, soient reproduits totalement ou partiellement;

b) lorsque l'information sollicitée est publiée, renvoyer le demandeur à la publication, ou

c) si elle va être publiée ou doit être publiée à une date ultérieure, en informer le demandeur et lui indiquer la date approximative de cette publication. 1979, c.41, art.111.

4(2) Where a portion of a document contains some information that is information referred to in section 6, and that portion is severable, that portion of the document shall be deleted and the request with respect to the remaining portion of the document shall be granted.

4(3) Where a request for information is granted, the information shall only be provided in the language or languages in which it was made.

4(4) When the document containing the information that is the subject matter of an application has been destroyed or does not exist, the appropriate Minister shall advise the applicant of such fact.

5(1) An appropriate Minister may only deny a request for information or a part thereof in accordance with subsection 4(4) and section 6 and where that Minister denies a request for information he shall, in writing, advise the applicant of the denial stating the reasons for such denial and shall provide the applicant with the necessary forms for a review under this Act.

6 There is no right to information under this Act where its release

(a) would disclose information the confidentiality of which is protected by law;

(b) would reveal personal information, given on a confidential basis, concerning another person;

(c) would cause financial loss or gain to a person or department, or would jeopardize negotiations leading to an agreement or contract;

(c.1) would reveal financial, commercial, technical or scientific information

(i) given by an individual or a corporation that is a going concern in connection with financial assistance applied for or given under the authority of a statute or regulation of the Province, or

(ii) given in or pursuant to an agreement entered into under the authority of a statute or regulation, if the information relates to the internal management or operations of a corporation that is a going concern;
1982, c.58, s.1.

4(2) Lorsqu'une partie d'un document contient des informations correspondant à celles citées à l'article 6, et que cette partie est séparable, elle doit être supprimée et la demande concernant la partie restante du document doit être acceptée.

4(3) Une information n'est communiquée, lorsqu'une demande à son sujet est acceptée, que dans la langue ou les langues dans lesquelles elle a été émise.

4(4) Lorsque le document contenant l'information faisant l'objet d'une demande a été détruit ou n'existe pas, le ministre compétent en avise le demandeur.

5(1) Le ministre compétent ne peut rejetter totalement ou partiellement une demande d'information qu'en vertu du paragraphe 4(4) et de l'article 6, et lorsqu'il rejette une telle demande, il en avise par écrit le demandeur, lui indique les raisons de ce refus et lui fournit les formules nécessaires pour exercer un recours en vertu de la présente loi.

6 Le droit à l'information conféré par la présente loi est suspendu lorsque la communication d'informations

a) pourrait entraîner la divulgation d'information dont le caractère confidentiel est garanti par la loi;

b) pourrait dévoiler des renseignements personnels concernant une autre personne et donnés à titre confidentiel;

c) pourrait occasionner des gains ou des pertes financières pour une personne ou un ministère, ou pourrait compromettre des négociations en vue d'aboutir à la conclusion d'un accord ou d'un contrat;

c.1) pourrait révéler une information financière, commerciale, technique ou scientifique

(i) donnée par un particulier ou une corporation qui est une corporation en activité en relation avec une aide demandée ou fournie sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement de la province, ou

(ii) incluse dans une entente ou donnée conformément à une entente conclue sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement, si l'information est liée à la gestion ou aux opérations internes d'une corporation qui est une corporation en activité; 1982, c.58, art.1.

(d) would violate the confidentiality of information obtained from another government;

(e) would be detrimental to the proper custody, control or supervision of persons under sentence;

(f) would disclose legal opinions or advice provided to a person or department by a law officer of the Crown, or privileged communications as between solicitor and client in a matter of department business;

(g) would disclose opinions or recommendations by public servants for a Minister or the Executive Council;

(h) would disclose the substance of proposed legislation or regulations;

(i) would impede an investigation, inquiry or the administration of justice.

7(1) Where an applicant is not satisfied with the decision of an appropriate Minister or where an appropriate Minister fails to reply to a request within the time prescribed, the applicant may in the prescribed form and manner either

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman. Am. *(a)*, 1979, c.41, s.111.

7(2) Where the applicant refers the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick under subsection (1),

(a) the applicant may not thereafter refer the matter to the Ombudsman under paragraph (1)*(b)* or under the *ombudsman Act,* and

(b) the Ombudsman, in such case, may not act under the authority of this Act or the *Ombudsman Act* with respect to that matter. 1979, c.41, s.111.

7(3) Where the applicant refers the matter to the Ombudsman under subsection (1), the applicant may not, subject to subsection 11(1), refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick. 1979, c.41, s.111.

7(4) The Ombudsman, subject to section 19 of the *Ombudsman Act,* and The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge may, with respect to any matter referred to them, inspect the information that is the subject matter of the referral, if such information exists, in order to determine the referral, but such inspection shall be

d) pourrait porter atteinte au caractère confidentiel d'une information reçue d'un autre gouvernement;

e) pourrait être préjudiciable à la détention ou à la surveillance d'une personne condamnée;

f) pourrait entraîner la divulgation de consultations juridiques données à une personne ou à un ministère par un légiste de la Couronne, ou violer le secret professionnel, qui existe entre l'avocat et son client, à propos d'une affaire d'ordre ministériel;

g) pourrait entraîner la divulgation d'avis ou de recommendations faites par un fonctionnaire à un ministre ou au Conseil exécutif;

h) pourrait entraîner la divulgation du contenu d'un projet de loi ou de règlement;

i) pourrait entraver le cours d'une enquête ou d'une recherche, ou l'exercice de la justice.

7(1) Tout demandeur non satisfait de la décision d'un ministre compétent, ou si ce dernier omet de répondre à une demande dans le délai prescrit, peut, dans les formes prescrites,

a) soit soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soit la soumettre à l'Ombudsman. Mod. *a)*, 1979, c.41, art.111.

7(2) Lorsque le demandeur soumet l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1),

a) il ne peut, par la suite, la soumettre à l'Ombudsman en vertu de l'alinéa (1)*b)* ou en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman,* et

b) ce dernier, dans ce cas, ne peut intervenir sous le régime de la présente loi ou de la *Loi sur l'Ombudsman* au sujet de cette affaire. 1979, c.41, art.111.

7(3) Le demandeur qui soumet l'affaire à l'Ombudsman en vertu du paragraphe (1), ne peut, sous réserve du paragraphe 11(1), la soumettre à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. 1979, c.41, art.111.

7(4) L'Ombudsman, sous réserve de l'article 19 de la *Loi sur l'Ombudsman,* et le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peuvent, au sujet de toute affaire qui leur est soumise, consulter les documents contenant l'information, objet du recours, si celle-ci existe, afin de délimiter le recours, mais cette consultation doit se faire à

made *in camera* without the presence of any person. 1979, c.41, s.111.

8(1) The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge shall upon the applicant's request hold a hearing, and

(a) in the case where a minister denied the request for information or a part thereof, may order the minister to grant the request in whole or in part;

(b) in the case where the minister failed to reply to a request, shall order that the appropriate Minister,

(i) grant the request, or

(ii) deny the request;

(c) may make any other order that is appropriate.1979, c.41, s.111.

8(2) A copy of the decision of The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge shall be sent to the applicant and the appropriate Minister. 1979, c.41, s.111.

8(3) No appeal lies from the decision of The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge under subsection (1). 1979, c.41, s.111.

9 The Ombudsman shall in accordance with this Act and the power, authority, privileges, rights and duties vested in him under the *Ombudsman Act* review the matter referred to him within thirty days of having received the referral.

10(1) Upon having reviewed the matter referred to him, the Ombudsman shall forthwith, in writing, advise the appropriate Minister of his recommendation and shall forward a copy of such recommendation to the person making the referral.

10(2) The Ombudsman may in such recommendation

(a) recommend to the appropriate Minister to grant the request in whole or in part;

(b) in the case where the appropriate Minister failed to reply to a request, recommend to the appropriate Minister

(i) to grant the request, or

(ii) to deny the request.

huis clos sans qu'aucune personne ne soit présente. 1979, c.41, art.111.

8(1) Le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick doit, sur la demande du demandeur, convoquer une audience, et

a) dans le cas où un ministre a rejetté totalement ou partiellement la demande d'information, peut lui ordonner de l'accepter totalement ou partiellement;

b) dans le cas où le ministre a omis de répondre à une demande, doit ordonner au ministre compétent

(i) d'accepter la demande, ou

(ii) de rejetter celle-ci;

c) peut rendre tout autre ordonnance qui est nécessaire. 1979, c.41, art.111.

8(2) Une copie de la décision du juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick est adressée au demandeur et au ministre compétent. 1979, c.41, art.111.

8(3) La décision prise par un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1) est sans appel. 1979, c.41, art.111.

9 L'Ombudsman, conformément à la présente loi et aux pouvoirs, attributions, prérogatives, droits et devoirs que lui a conférés la *Loi sur l'Ombudsman,* examine l'affaire qui lui a été soumise dans les trente jours de la réception de la demande de recours.

10(1) Après avoir examiné l'affaire qui lui a été soumise, l'Ombudsman doit aussitôt faire connaître, par écrit, sa recommandation au ministre compétent et en envoyer une copie à l'auteur du recours.

10(2) L'Ombudsman peut par cette recommandation

a) recommander au ministre compétent d'accepter totalement ou partiellement une demande;

b) dans le cas où le ministre compétent a omis de répondre à une demande, recommander au ministre compétent

(i) d'accepter la demande, ou

(ii) de la rejeter.

10(3) The appropriate Minister referred to in subsection (2) shall, upon reviewing the recommendation of the Ombudsman, carry out the recommendations of the Ombudsman or make such other decision as he thinks fit and upon making his decision, that Minister shall notify, in writing, the person making the referral and shall forward to the Ombudsman a copy of such decision.

10(3) Le ministre compétent visé au paragraphe (2) doit, après examen de la recommandation de l'Ombudsman, la mettre à exécution ou prendre toute autre décision qu'il juge convenable et, après avoir pris sa décision, il la notifie, par écrit, à l'auteur du recours et en envoie une copie à l'Ombudsman.

11(1) Where the person making the referral is not satisfied with the decision of the appropriate Minister under subsection 10(3), that person may appeal the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick. 1979, c.41, s.111.

11(1) Tout auteur d'un recours, qui n'est pas satisfait de la décision que le ministre compétent a prise en vertu du paragraphe 10(3), peut en appeler à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. 1979, c.41, art.111.

11(2) Subsection 7(4) and section 8 apply *mutatis mutandis* to an appeal made under subsection (1).

11(2) Le paragraphe 7(4) et l'article 8 s'appliquent *mutatis mutandis* à un appel interjeté en vertu du paragraphe (1).

12 In any proceeding under this Act, the onus shall be on the Minister to show that there is no right to the information that is the subject of the proceeding.

12 Dans toute procédure en vertu de la présente loi, il appartient au Ministre d'établir que le droit à l'information est suspendu.

13 Where a matter is referred or appealed to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, the judge shall award costs in favour of the applicant

(a) where the applicant is successful, or

(b) where the applicant is not successful, if the judge considers it to be in the public interest. 1979, c.41, s.111.

13 À la suite d'un recours ou d'un appel devant un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ce dernier doit statuer sur les frais en faveur du demandeur qui

a) a gain de cause;

b) n'a pas gain de cause lorsque, de l'avis du juge, il y va de l'intérêt public. 1979, c.41, art.111.

14 The Lieutenant-Governor in Council may make regulations

(a) prescribing the form and manner of referrals under this Act;

(b) prescribing forms;

(c) prescribing the departments for the purposes of this Act;

(d) prescribing fees for the purposes of this Act;

(e) prescribing such other procedures as may be necessary to carry out the intent and purposes of this Act.

14 Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, par voie de règlements,

a) prescrire les modalités de l'exercice du recours prévu par la présente loi;

b) établir des formules;

c) énoncer les ministères concernés par l'application de la présente loi;

d) fixer les droits payables en vertu de la présente loi.

e) établir toutes les autres procédures qui peuvent être nécessaires à l'application de l'objet de la présente loi.

15 This Act is subject to review by the Legislative Assembly after thirty months following the coming into force of this Act.

15 L'Assemblée législative pourra réexaminer la présente loi trente mois après son entrée en vigueur.

N.B. This Act comes into force on January 1, 1980.

N.B. La présente loi entre en vigueur le 1er janvier 1980.

N.B. This Act is consolidated to June 18, 1982.

N.B. La présente loi est refondue au 18 juin 1982.

QUEEN'S PRINTER FOR NEW BRUNSWICK © L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR LE NOUVEAU-BRUNSWICK

Excerpt from C-2.1, Child and Family Services and Family Relations Act (Part V -Adoption, s.90-93 inclusive)

Extrait de C-2.1, Loi sur les services à l'enfant et à la famille et sur les relations familiales (Partie V - L'adoption, art. 90-93 inclusivement)

90(1) Where there has been substantial compliance with the requirements of this Part no adoption order shall be set aside on appeal or otherwise by reason only of a defect or irregularity in complying with the requirements unless there has been a substantial miscarriage of justice.

90(1) Lorsqu'il a été satisfait en substance aux prescriptions de la présente Partie, l'annulation d'une ordonnance d'adoption en appel ou de toute autre façon en raison exclusive d'une irrégularité ou d'un vice survenu en se conformant à ces prescriptions ne pourra être prononcée que s'il s'est produit une erreur judiciaire grave.

90(2) Except on appeal, an adoption order shall not be set aside unless the order was procured by fraud, and unless it is in the best interests of the child to set aside the order.

90(2) Sauf en appel, une ordonnance d'adoption ne peut être annulée que si elle a été obtenue par fraude et que s'il est dans l'intérêt supérieur de l'enfant de prononcer son annulation.

91(1) Subject to section 92, all records and documents relating to the adoption of any person on file with the court and with the Registrar General of Vital Statistics are confidential.

91(1) Sous réserve de l'article 92, sont confidentiels tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne qui se trouvent en dépôt auprès de la cour et du Registraire général des statistiques de l'état civil.

91(2) Subject to section 92, all records and documents in the possession of the Minister relating to the adoption of any person are confidential.

91(2) Sous réserve de l'article 92, sont confidentiels tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne qui se trouvent en la possession du Ministre.

91(3) A request for information relating to the adoption of a person shall be made to the Minister.

91(3) Une demande de renseignements concernant l'adoption d'une personne doit être adressée au Ministre.

92(1) Subject to subsection (5), where a request respecting the release of nonidentifying information relating to an adoption is made by an adopting parent, an adopted person, a natural parent or any other person who, in the opinion of the Minister, has an interest in the matter and a reason acceptable to the Minister, the Minister may comply with the request.

92(1) Sous réserve du paragraphe (5), le Ministre peut accéder à une demande de communication de renseignements non identificateurs, concernant une adoption, présentée par un adoptant, un adopté, un parent naturel ou toute autre personne qui, selon le Ministre, a un intérêt en l'espèce et invoque une raison qu'il juge acceptable.

92(2) Notwithstanding section 11, where a request for identifying information relating to the adoption of a person is received from

92(2) Par dérogation à l'article 11, lorsqu'une demande de renseignements identificateurs concernant l'adoption d'une personne est reçue

(a) subject to subsection (5), an adopted person;

a) d'un adopté, sous réserve du paragraphe (5);

(b) a person who consented to the adoption;

b) d'une personne qui a consenti à l'adoption;

(c) a person whose consent to the adoption was waived;

c) d'une personne dont le consentement a fait l'objet d'une dispense;

(d) the adopting parent; or

d) de l'adoptant; ou

(e) any other person who, in the opinion of the Minister, has an interest in the matter and a reason acceptable to the Minister;

e) de toute autre personne qui, selon le Ministre, a un intérêt en l'espèce et une raison acceptable,

the Minister may release identifying information under the following circumstances, namely

(f) where an adult has voluntarily registered his name on a register that shall be kept by the Minister to record the names of adults who wish to contact their natural parents, children or siblings, and the person sought to be contacted has also voluntarily registered his name on the register;

(g) where it is necessary to avoid a situation in which a person, having obtained identifying information from another source, contacts a natural parent or child without the prior preparation of the person contacted;

(g.1) where it is necessary to settle the estate of a deceased; 1982, c.13, s.2.

(h) when the information is necessary for the preparation of a medical or psychosocial history for purposes of treatment; or

(i) where the Minister is satisfied that all persons who will be directly affected by the release of information have consented to its release, and that there is no compelling reason in the public interest to refuse the request.

92(3) Where an application is made to the Minister under subsection (2), the Minister may

(a) search the files to ascertain the identity of any person named or referred to in the request; and

(b) make contact with any person on a confidential basis to

(i) obtain that person's consent to the release of identifying information,

(ii) attempt to obtain information specified in the application, or

(iii) arrange contact between the applicant and the person contacted.

92(4) Where the person named or referred to in a request under subsection (2) is dead, the Minister may give identifying information concerning that person to the person requesting if the Minister is satisfied that the circumstances surrounding the request warrant the release and that the information would have been released under subsection (2) had the person been alive and consented to its release.

le Ministre peut communiquer ces renseignements dans les circonstances suivantes, à savoir

f) lorsqu'un adulte a volontairement fait inscrire son nom sur un registre dans lequel le Ministre doit inscrire et conserver les noms des adultes désirant prendre contact avec leurs parents naturels, enfants, frères ou soeurs, et que la personne avec qui le contact est souhaité a aussi fait inscrire son nom sur le registre;

g) lorsqu'il est nécessaire d'éviter une situation dans laquelle une personne, ayant obtenu des renseignements identificateurs d'une autre source, prend contact avec un parent naturel ou un enfant sans qu'on y ait préparé ceux-ci; ou

g.1) lorsqu'il est nécessaire de régler la succession d'une personne décédée; 1982, c.13, art.2.

h) lorsque les renseignements sont nécessaires pour établir les antécédents médicaux ou psycho-sociaux d'une personne en vue d'un traitement; ou

i) lorsque le Ministre est convaincu que toutes les personnes qui seront directement touchées par la communication des renseignements y ont consenti et qu'il n'existe aucune raison impérieuse d'opposer un refus à la demande dans l'intérêt public.

92(3) Le Ministre peut, lorsqu'il est saisi d'une demande en vertu du paragraphe (2),

a) procéder à une recherche dans les dossiers afin de déterminer l'identité de toute personne nommée ou visée dans la demande; et

b) prendre contact avec toute personne à titre confidentiel afin

(i) d'obtenir son consentement à la communication des renseignements identificateurs,

(ii) de tenter d'obtenir les renseignements précisés dans la demande, ou

(iii) d'organiser la mise en contact du demandeur avec cette personne.

92(4) Lorsque la personne nommée ou visée dans une demande formulée en vertu du paragraphe (2) est décédée, le Ministre peut fournir des renseignements identificateurs à son sujet à l'auteur de la demande s'il est convaincu que les circonstances entourant la demande en justifient la communication et que ces renseignements auraient été communiqués en vertu du paragraphe (2) si la personne était encore en vie et avait consenti à leur communication.

92(5) Where a request has been filed by an adopted person who is under the age of majority, the Minister shall not provide that person with

(a) nonidentifying information without the consent of the adopting parent, or

(b) identifying information without the consent of the adopting parent and the natural parent,

unless he is satisfied that special circumstances warrant the release of information notwithstanding the absence of that consent.

92(6) Where a person is not satisfied that the Minister has dealt properly with a request under this section, he may, in accordance with section 15, request the Minister to review his decision.

93 Where a person is not satisfied that the Minister has dealt properly with a request for a review under subsection 92(6), he may request the Ombudsman to review the Minister's decision and to advise the Minister of his recommendations.

92(5) Lorsque la demande a été déposée par un adopté mineur, le Ministre ne peut lui fournir

a) des renseignements non identificateurs sans le consentement de l'adoptant, ou

b) des renseignements identificateurs sans le consentement de l'adoptant et du parent naturel,

à moins qu'il ne soit convaincu qu'il existe des circonstances particulières justifiant la communication de ces renseignements en dépit de l'absence du consentement requis.

92(6) Toute personne qui n'est pas convaincue que le Ministre a donné une suite convenable à une demande présentée en vertu du présent article peut lui demander de réviser sa décision conformément à l'article 15.

93 Toute personne qui n'est pas convaincue que le Ministre a donné une suite convenable à une demande de révision présentée en vertu du paragraphe 92(6) peut demander à l'Ombudsman de réviser la décision du Ministre et d'aviser celui-ci de ses recommandations.

1984

DIX-HUITIÈME RAPPORT DE L'OMBUDSMAN

85-4812/

Ombudsman

703 Brunswick Street
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

703, rue Brunswick
C.P. 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1
Tél.(506)453-2789

1985 mars 26

Bureau de l'Orateur
Édifice de l'Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick

Monsieur l'Orateur,

J'ai l'honneur de vous présenter le dix-huitième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la Loi sur l'Ombudsman, pour la période allant du 1er janvier 1984 au 31 décembre 1984.

Je vous prie d'agréer, monsieur l'Orateur, l'assurance de ma considération distinguée.

L'Ombudsman

Joseph E. Bérubé

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants de l'année 1984 1

Anciennes recommandations 1

Nouvelles recommandations 1

Loi sur le droit à l'information 2

Renseignements d'adoption 3

L'Ombudsman et la Cour suprême du Canada 3

Sommaires - Résumés de cas 5

Statistiques 6

Appendices 7

- Plaintes reçues et résumés 9
- Revue budgétaire (voir anglais) 24
- Tableaux statistiques (voir anglais) 27

Loi sur l'Ombudsman (voir anglais) 35

Loi sur le droit à l'information (voir anglais) 47

Loi sur les services à l'enfant et à la famille et sur les relations familiales - Partie V - articles 90 à 93 (voir anglais) 53

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 1984

- En 1984, le Bureau a reçu 1 182 plaintes contre le gouvernement, soit 93 ou 8,5% de plus qu'en 1983 (voir STATISTIQUES).

- Le Bureau a procédé à neuf enquêtes, y compris des demandes concernant le refus, par des ministères, de divulguer des renseignements en vertu de la Loi sur le droit à l'information (voir LOI SUR LE DROIT A L'INFORMATION).

- Nous avons également reçu deux demandes d'examen concernant le refus du ministre des Services sociaux de divulguer des renseignements relatifs aux adoptions en vertu de la Loi sur les services à la famille (voir ADOPTIONS).

- Trois des recommandations faites dans les rapports annuels précédents, concernant les inspections de véhicules à moteur, les demandes d'indemnisation faites aux municipalités et la Loi sur l'indemnisation des travailleurs atteints de la silicose ont été appliquées (voir RECOMMANDATIONS).

- Le personnel est le même qu'en 1984 et comprend notamment Charles Ferris, avocat auprès de l'Ombudsman, Magella St-Pierre, adjointe à l'Ombudsman, Doris Palmer, secrétaire a l'Ombudsman et Gisèle Girouard, secrétaire bilingue.

- Lawrence Veniot et Steven Gallagher, tous deux diplômés de l'École de droit, ont effectué une bonne part de leur cléricature auprès de nos services. Ils poursuivent maintenant leur stage auprès de bureaux privés d'avocats. Le travail de MM Veniot et Gallagher nous a été d'une aide précieuse.

- Pour la deuxième année consécutive, notre Bureau a participé au projet de formation juridique offert au Ludlow Hall par l'École de droit de l'Université du Nouveau-Brunswick. Trois étudiants ont terminé les travaux entrepris auprès de nos services dans le cadre des exigences académiques qui leur sont imposées.

- Les audiences privées se sont poursuivies en 1984. En avril, des audiences ont eu lieu à Grand-Sault et à Saint-Léonard; en mai, à Edmundston, Woodstock, Sussex et St. Stephen et en novembre, à Moncton.

- Comme l'an passé nous avons continué de visiter les établissements carcéraux provinciaux, de rencontrer les détenus et d'entendre leurs griefs au sujet des agents correctionnels locaux et centraux. Nous avons également tenu des audiences dans les établissements de Perth-Andover, Woodstock, Saint-Jean Moncton, St. Stephen, Fredericton, Kingsclear, Dalhousie et à l'École de formation (aussi située à Kingsclear).

ANCIENNE RECOMMANDATION

Tribunaux administratifs

Dans le troisième rapport du Bureau (1969), Monsieur W. T. Ross Flemington recommandait que l'Assemblée législative établisse des règles minimales de procédure uniformes et équitables de nature générale, applicables à tous les tribunaux administratifs ainsi qu'une seule et même procédure pour le recours en révision des pouvoirs statutaires exercés par lesdits tribunaux. M. Flemington estimait qu'on y arriverait plus facilement en adoptant une loi semblable à la Statutory Powers Procedure Act et la Judicial Review Procedure Act de l'Ontario. Au cours des années qui ont suivi, plusieurs lois ont incorporé des règles équitables de procédure à l'égard de tribunaux administratifs spécifiques et les Règles de procédure ont été modifiées afin de substituer la demande de recours en révision aux brefs. Malheureusement, ces changements ne semblent pas satisfaire aux objectifs de la recommandation de M. Flemington qui visait à (1) empêcher la nécessité d'examiner et de modifier un grand nombre de lois du Nouveau-Brunswick et (2) éviter les difficultés, dépenses et retards occasionnés par le recours à une procédure désuète.

Par conséquent, il est recommandé que l'on examine de plus près la possibilité d'adopter une loi similaire à la Statutory Powers Act de l'Ontario, R.S.O. 1980, chap. 484 ainsi qu'une seule et même procédure pour le recours en révision des décisions administratives.

Pour ce qui a trait à la promulgation antérieure, il est recommandé que l'éventuelle loi du Nouveau-Brunswick sur la procédure régissant l'exercice des pouvoirs statutaires incorpore les caractéristiques suivantes de la loi de l'Ontario. (Le numéro pertinent de l'article de la loi ontarienne est indiqué entre parenthèses): a) grande portée (art. 1-5); b) avis d'audience (art. 6-8, 24); c) audiences publiques (art. 9); d) décorum (art. 9); e) droit à un avocat (art. 10, 11, 23); f) interrogatoire et contre-interrogatoire des témoins (art. 10, 23); g) citation à témoin (art. 12-13); h) protection des témoins (art. 14-16, 23); i) consignation des décisions et motifs par écrit (art. 17); j) avis de la décision (art. 18, 24); k) application de la décision (art. 19); l) registre des procédures (art. 20); m) ajournement de l'audience (art. 21); n) prestation des serments ou affirmations (art. 22); o) suspension d'instance (art. 25); et p) mise sur pied d'un comité des règles de procédure régissant l'exercice des pouvoirs statutaires afin de réviser les règles minimales de procédure et leur application devant les tribunaux (art. 26-34).

Quant à la loi sur la procédure régissant le recours en révision, il est recommandé que l'on se penche sur la promulgation soit a) d'une seule et même procédure pour les demandes de recours en révision ou applicable aux demandes de recours en révision et aux appels interjetés à l'égard de la décision administrative rendue, soit b) une seule et même procédure à l'égard des appels interjetés, qui serait analogue aux dispositions régissant les demande de recours en révision (Règle 69).

S'il était jugé souhaitable d'examiner davantage la question avant d'adopter une telle loi, il y aurait lieu de recommander que soit établi un comité des règles de procédure régissant l'exercice des pouvoirs statutaires, façonné selon le modèle décrit à la Partie II de la Statutory Powers Procedure Act de l'Ontario, et qui serait chargé de la mise en oeuvre de la loi éventuelle.

NOUVELLES RECOMMANDATIONS

Loi sur les accidents du travail - prestations de survivants

Le Bureau étudie présentement le cas de deux veuves à qui la Commission des accidents du travail a refusé les prestations de conjoint survivant. Pourtant, au moment du décès, leurs époux respectifs jouissaient d'une pleine pension d'in-

validité. La Commission a basé son refus sur le fait que, de l'avis de son personnel médical, le décès des deux travailleurs en question n'était pas "directement" lié à leurs blessures. Il existe amples preuves démontrant que leur décès est le résultat "indirect" desdites blessures. C'est pourquoi, nous insistons auprès de la Commission pour qu'elle donne une interprétation plus libérale à la mention "décède...du fait des blessures". Il serait peut-être souhaitable d'instituer une présomption statutaire d'admissibilité en faveur du conjoint survivant, et ce pour deux raisons. Dans un premier temps, la Commission a soutenu dans chacun des cas et jusqu'au décès, que le travailleur était complètement invalide du fait de blessures professionnelles. Par conséquent, il est logique de supposer que la mort a été, dans une vaste mesure, liée à la blessure. Dans un deuxième temps, la vie des épouses des deux travailleurs en question a été complètement bouleversée du fait de ces blessures. Ces femmes ont pris soin de leurs maris (d'une certaine façon, au nom de la Commission) et ont dû subir les répercussions financières, sociales et économiques entraînées par cet accident professionnel pour se voir, en fin de compte, refuser les prestations de survivant.

Le paragraphe 43(7) de la Workmen's Compensation Act de l'Ontario stipule ce qui suit:

> 43(7) Une personne à charge d'un employé qui, au moment de son décès, recevait des prestations pour une incapacité permanente jugée intégrale par la Commission ou qui les aurait reçues n'eut été du décès, a droit aux indemnisations tout comme si le décès de l'employé était le résultat de l'incapacité pour laquelle il recevait ou aurait reçu des prestations d'invalidité permanente." (traduction)

Il est recommandé qu'une disposition similaire soit insérée dans la Loi sur les accidents du travail du Nouveau-Brunswick.

Loi sur le droit à l'information

L'article 42 de la Loi sur l'accès à l'information du Canada stipule que le commissaire fédéral de l'information peut comparaître en qualité de partie à toute procédure entamée en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. Etant donné les connaissances particulières de l'Ombudsman en matière de législation, du fait de l'expérience de son poste, et de son utilité éventuelle dans les discussions portant sur les questions légales dont est saisi le tribunal dans l'examen d'une demande présentée en vertu de la Loi sur le droit à l'information, il est recommandé que la disposition suivante soit insérée dans la Loi sur le droit à l'information:

> 8(4) Avis de toute demande présentée en vertu de l'alinéa 7(1)a) doit être signifié à l'Ombudsman qui peut, de droit, être entendu personnellement ou par voie de représentant lors de l'étude de la demande.

LOI SUR LE DROIT A L'INFORMATION

Les quinzième et seizième rapports annuels de l'Ombudsman recommandaient qu'en cas de réexamen de la Loi sur le droit à l'information par l'Assemblée législative en vertu de l'article 15 de cette loi, qu'une attention particulière soit donnée à la révision de certaines dispositions de cette même loi. Il était recommandé notamment a) que l'application de la loi s'étende à l'ensemble des services publics, y compris les hôpitaux et les conseils scolaires, les tribunaux et toutes les corporations de la Couronne; b) que des dispositions explicites touchant à la protection de la vie privée soient ajoutées afin d'élargir le cadre des droits accordés en vertu de l'alinéa 6b) de la Loi; et c) que des évaluations périodiques obligatoires des mécanismes de recherche de l'information soient mis en place. De plus, pour faciliter ce nouvel examen, l'avocat auprès de l'Ombudsman a préparé un document intitulé "L'accès à l'information au Canada - l'Ombudsman comme modèle de recours en révision". (Copie du document peut être obtenue sur demande adressée à notre Bureau.) Au moment du présent rapport, l'examen prévu à l'article 15 n'était pas encore terminé.

Pendant l'exercice en cause, nous avons reçu neuf demandes en vertu de la Loi sur le droit à l'information, y compris cinq requêtes adressées à l'Ombudsman en vertu de l'article 7. Un total de 26 requêtes ont été reçues depuis la proclamation de la Loi en janvier 1980.

Le premier demandeur, un ancien employé du ministère de la Justice, dénonce le refus du ministère de lui divulguer le contenu entier de son dossier. La requête a été faite par l'avocat du demandeur à la suite d'une demande le priant d'entamer une action civile pour une allégation de déclaration inexacte à l'égard de son client. Le ministère hésita à divulguer des renseignements dont l'intimé pourrait éventuellement se servir dans une action intentée contre lui et refusa de lui remettre sept documents jugés "délicats". Après révision, le Bureau recommanda la divulgation desdits renseignements pour quatre raisons. D'abord les renseignements sollicités par le requérant étaient d'ordre personnel; par conséquent, le libellé indirect et vague de la l'alinéa 6b) de la Loi en permet la divulgation. Deuxièmement, ils faisaient partie de son dossier personnel et auraient dû lui être communiqués conformément à l'esprit des dispositions de divulgation prévues dans la convention collective à laquelle il avait déjà été partie. Troisièmement, il a été jugé que les motifs à l'origine de la demande n'était aucunement liés à une procédure en vertu de la Loi à moins que la divulgation ne soit à l'encontre des dispositions dérogatoires de l'article 6 de la Loi. Enfin, il a été jugé que la divulgation des renseignements n'entraînerait pas les pertes ou les gains d'ordre financier prévus à l'alinéa 6c) de la Loi, bien qu'il soit possible que le requérant s'en serve dans une poursuite judiciaire dont l'issue pourrait lui être favorable et occasionner une perte ou des gains financiers; toutefois, cette perte ou ces gains sont purement spéculatifs. Le Ministre a accepté cette recommandation et a divulgué les renseignements demandés par le requérant.

Dans le deuxième cas, un citoyen avait demandé au Ministre de la Justice de lui fournir copie de tous les renseignements dont disposait le ministère à son égard. Malgré une correspondance volumineuse entre le ministère et le requérant et l'existence de six dossiers au sujet de ce dernier, le Ministre, aussi étonnant que cela puisse sembler, indiqua que "le ministère ne disposait d'aucun renseignement confidentiel ou autre" à son égard. Les autres lettres adressées au Ministre par le requérant furent sans suite. Après réception de la requête, notre Bureau mena une enquête exhaustive afin de déterminer l'ampleur des renseignements retenus et dressa la liste de ces documents. Après un examen préliminaire, le Ministre divulgua tous les documents à l'exception de cinq et identifia les documents restant à ce jour en fonction de l'auteur, du contenu et du genre de document. Cependant il refusa de les divulguer. L'Ombudsman

recommanda subséquemment la divulgation desdits documents. Sa recommandation reposait sur le fait que les renseignements contenus dans les cinq documents portaient sur une demande d'autorisation d'acquisition d'arme à feu faite en vertu de l'article 104 du Code criminel du Canada. Il s'agissait de documents de la même nature que ceux examinés par un préposé aux armes à feu du ministère de la Justice lorsqu'il s'agit de décider si l'autorisation d'acquisition d'armes à feu sera accordée ou non. S'y ajoutaient des documents similaires à ceux qui font partie des archives publiques dans tout renvoi devant un juge de la Cour provinciale au titre du paragraphe 104(6) du Code criminel du Canada. Puisque le Ministre avait déjà identifié la nature, l'auteur et la date des documents et puisque tous les renseignements sollicités par le requérant auraient été soumis à la divulgation publique au titre du paragraphe 104(6), il était difficile de voir pourquoi ils ne devraient pas être divulgués au titre de la Loi sur le droit à l'information. Le Ministre a subséquemment rejeté cette recommandation et le requérant a porté sa cause devant un juge de la Cour du Banc de la Reine en vertu de l'article 11 de la Loi.

La troisième requête reçue en 1984 découle d'une demande faite par une ancienne étudiante du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick pour l'obtention d'une copie de l'ensemble de son dossier scolaire. Le Ministre ayant omis de répondre à sa demande écrite dans le délai de 30 jours prescrit par l'article 3 de la Loi, l'étudiante s'adressa à notre Bureau. Nous avons examiné la question et le Ministre a par la suite accepté de remettre à la requérante les dossiers requis.

L'étude des deux autres requêtes reçues en 1984 n'était pas terminée à la fin de l'exercice. Dans un des cas le requérant veut savoir la nature et le montant des subventions accordées par le ministère de l'Agriculture et de l'Aménagement rural à une autre personne au titre d'ententes fédérales/provinciales administrées par le ministère. Dans l'autre cas un citoyen demande une copie de la transcription et des pièces présentées lors d'une audience tenue en vertu de la Loi sur les détectives privés et les services de sécurité.

Outre les requêtes formelles, nous avons reçu quatre demandes concernant les refus opposés en vertu de la Loi. Dans trois des cas, les demandeurs n'avaient pas fait la demande officielle au Ministre comme le requiert l'article 3. Nous les avons informés de cette condition essentielle et des autres recours possibles au titre de la Loi. Le quatrième demandeur sollicitait des renseignements auprès du conseil d'administration d'un hôpital. Nous lui avons indiqué que ces établissements publics n'étaient pas assujettis à la Loi sur le droit à l'information.

RENSEIGNEMENT D'ADOPTION (Loi sur les services à l'enfant et à la famille et sur les relations familiales, L.N.-B. 1980, chap. C-2.1, Partie V, article 93)

Les deux cas rapportés en 1984 portent à dix le total reçu depuis la proclamation de la Loi le 1er septembre 1981.

Dans le premier cas, la requérante avait d'abord été renvoyée au ministère des Services sociaux à titre informel. Après avoir reçu plusieurs renseignements non identificateurs de l'employé des services après adoption, elle s'informa de l'existence d'autres recours possibles. C'est ainsi qu'elle s'adressa au ministre des Services sociaux en vertu des dispositions de l'article 92 de la Loi sur les services à l'enfant et à la famille et sur les relations familiales et reçut d'autres renseignements non identificateurs. Puis elle sollicita l'intervention de notre Bureau en vertu de l'article 93 de la Loi afin de voir si elle pouvait obtenir des renseignements supplémentaires. L'examen révéla que tous les renseignements d'adoption à son égard étaient à l'archevêché de l'Église catholique romaine de Saint-Jean. L'archevêché compte au moins trois types de dossiers d'adoption, y compris ceux portant sur les mères célibataires, les adoptants et le foyer de l'enfant. Ces dossiers ne sont pas toujours faciles d'accès et il nous est apparu évident que le travail de recherche effectué par le ministère s'était fait de façon très compétente. Notre examen s'est effectué davantage dans un esprit coopératif qu'antagoniste. Nous avons tenté d'établir s'il existe d'autres sources comportant des renseignements non-identificateurs, ce qui semble possible. A la fin de l'exercice, le ministère poursuivait sa démarche en ce sens.

Dans le second cas, le requérant connaissait le nom de sa mère naturelle, mais n'arrivait pas à la retracer. L'examen révéla que le ministère détenait certains renseignements non-identificateurs, mais avait indiqué au plaignant qu'il n'en existait plus. Nous avons conclu qu'il existait trois autres pièces d'information dont l'une était de nature non-identificatrice. Ces renseignements furent donc divulgués subséquemment au réquérant.

Dans les deux cas ci-dessus, le ministère a signalé également aux requérants l'existence, au Nouveau Brunswick, d'organismes de recherche en matière d'adoption.

Outre les deux demandes reçues en 1984, le Bureau a mis un terme à un examen amorcé en 1983. Cette affaire donnait lieu à une étude prolongée par le ministère et certains autres organismes depuis 1982. Cette longue révision a permis de trouver d'autres dossiers refermant certains renseignements non-identificateurs qui ont été divulgués au requérant. Les efforts déployés pour trouver les dossiers manquants ont été sans succès et le Bureau a mis fin à son examen.

L'OMBUDSMAN ET LA COUR SUPRÊME DU CANADA

Le 22 novembre 1984, le juge en chef Brian Dickson de la Cour suprême du Canada rendait un jugement unanime dans l'affaire "B.C.D.C.". Cette décision portant sur la contestation de la compétence de l'Ombudsman de la Colombie-Britannique par la British Columbia Development Corporation constitue un premier jugement par un tribunal qui a un droit de regard direct sur la Loi sur l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick. Bien que d'autres instances provinciales aient déjà rendu plusieurs décisions importantes concernant les "Ombudsmen" et bien que chacun de ces cas apporte une compréhension ou une précision utile quant au rôle de l'Ombudsman, aucune ne lie autant les démarches qu'entreprend le Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick.

Dans l'affaire B.C.D.C., la Cour devait interpréter les dispositions de la Loi sur l'Ombudsman de la Colombie-Britannique dont le libellé diffère quelque peu de celui de la loi du Nouveau-Brunswick. Par conséquent, cette interprétation n'est pas nécessairement pertinente à notre législation. Cependant, le juge Dickson a fait diverses observations générales au sujet du concept de l'Ombudsman. Elles s'appliquent directement au Bureau du Nouveau-Brunswick et en permettent une compréhension plus approfondie.

Il est donc utile de relater certaines tranches des conclusions de la Cour suprême du Canada pour ce qui a trait au concept et aux principaux éléments de la fonction d'Ombudsman, de son historique, de sa compétence et de ses pouvoirs.

Concept et principaux éléments

"La fonction d'ombudsman (un emprunt du suédois signifiant "procureur pour les affaires civiles", mais traduit librement par "protecteur du citoyen") est normalement créée par un corps législatif et dirigée par un officier public indépendant qui possède le pouvoir de recevoir des plaintes, d'enquêter et de faire rapport relativement aux abus de l'administration publique qui touchent les citoyens. Toute analyse du rôle d'enquêteur que doit remplir l'ombudsman doit tenir compte de l'objectif général de redressement pour lequel cette fonction a été traditionnellement créée."

Compétence de l'ombudsman

"(a) **Considération d'ordre général**

Comme je l'ai déjà souligné, la fonction d'ombudsman est une création de la loi. A ce titre, son pouvoir d'enquêter sur des plaintes est fonction du sens à donner aux mots que le législateur a utilisés pour définir la portée de sa compétence. L'article 8 de l'Interpretation Act, R.S.B.C. 1979, chap. 206, prescrit une ligne directrice quant à l'interprétation d'une loi provinciale comme l'Ombudsman Act. En voici le texte:

> (TRADUCTION) 8. Chaque texte législatif est censé réparateur et doit s'interpréter de la façon juste, large et libérale la plus propre à assurer la réalisation de ses objets.

Je ne crois pas que l'on puisse honnêtement mettre en doute la nature réparatrice de l'Ombudsman Act On comprend mieux les objets de cette loi et la mesure dans laquelle elle doit recevoir une interprétation large et libérale en examinant son économie et les facteurs qui ont amené la création de la fonction d'ombudsman.

. . .

. . . c'est en raison, en partie tout au moins, de l'absence de recours juridique contre un grand nombre d'injustices administratives que l'on a créé la fonction d'ombudsman. Ce sont les tribunaux et non l'ombudsman qui ont la responsabilité de réparer la violation des droits prévus par la loi. . . . (TRADUCTION) "(L)'Ombudsman Act a pour objet notamment de désigner quelqu'un qui puisse enquêter sur les actes qui préjudicient aux intérêts d'une personne, même si ces actes ne violent pas les droits stricts protégés par les tribunaux".

"(b) **Évolution historique**

La nécessité de trouver un moyen de contrôler l'appareil gouvernemental est presque aussi vieille que le gouvernement lui-même. Dès l'an 200 avant Jésus-Christ, les Romains ont établi la fonction de tribun -- un magistrat désigné pour protéger les droits et intérêts des plébéiens contre les patriciens. Il y avait également deux censeurs -- des magistrats élus environ tous les cinq ans pour examiner les réalisations des fonctionnaires et instruire les plaintes des citoyens. De même la Chine des dynasties avait le Yuan de surveillance, un fonctionnaire qui surveillait d'autres fonctionnaires et traitait les plaintes de mauvaise administration.

La fonction d'ombudsman et le concept d'une procédure de règlement des plaintes qui ne seraient ni légales ni politiques au sens strict sont d'origine suédoise et remontent aux environs de 1809. La constitution qui a établi la Suède en monarchie démocratique et créé le parlement suédois prévoyait également une surveillance parlementaire de l'appareil bureaucratique par l'entremise d'un nouveau magistrat appelé le Justitieombudsman.

Au début, l'ombudsman suédois devait être le surveillant parlementaire de l'administration, mais par la suite la nature de l'institution s'est progressivement modifiée. Finalement, l'ombudsman en est venu à avoir pour fonction principale d'enquêter sur les plaintes de mauvaise administration pour le compte de citoyens lésés et de recommander des mesures correctives aux fonctionnaires ou ministères gouvernementaux visés.

L'institution d'ombudsman a connu un essor depuis sa création. De nombreux pays dans le monde l'ont adoptée pour répondre à ce que R. Gregory et P. Hutchesson, à la p. 15 de leur ouvrage intitulé The Parliamentary Ombudsman (1975), appellent (TRADUCTION) "l'un des dilemnes de notre époque", savoir que (TRADUCTION) "dans l'État moderne . . . l'action démocratique n'est possible qu'au moyen de l'organisation bureaucratique; mais la puissance bureaucratique, si elle n'est pas bien contrôlée, tend elle-même à détruire la démocratie et ses valeurs".

Les facteurs qui ont contribué à l'essor de l'instituton d'ombudsman sont bien connus. Depuis une ou deux générations, la taille et la complexité du gouvernement ont augmenté considérablement tant du point de vue qualitatif que quantitatif. Depuis l'avènement de l'État-providence moderne, l'ingérence du gouvernement dans la vie et les moyens de subsistance des individus a augmenté de façon exponentielle. Le gouvernement assure maintenant des services et des avantages, intervient activement sur le marché et exerce des fonctions de propriétaire, à un degré qui aurait été inconcevable il y a cinquante ans.

Il découle comme effet secondaire de ces changements et de la profusion de commissions, d'organismes et de sociétés publiques nécessaires pour les mettre en oeuvre, un risque plus grand de mauvaise administration, d'abus de pouvoir et d'insensibilité bureaucratique. De plus, la croissance d'une structure de gouvernement distante, impersonnelle et professionnalisée a eu tendance à déshumaniser les rapports entre les citoyens et ceux qui les servent. Voir L. Hill, The Model Ombudsman (1976), aux pp. 4 et 8.

Les contrôles traditionnels de la mise en oeuvre et de l'administration des programmes et politiques du gouvernement, savoir les pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire, ne sont pas complètement adaptés à la surveillance qu'exige une bureaucratie croissante, ni parfaitement capables de l'assurer. L'insuffisance de la réponse législative aux plaintes qui découlent des activités quotidiennes du gouvernement n'est pas sérieusement contestée. Les demandes auxquelles ont à faire face les membres des corps législatifs sont telles qu'ils sont naturellement incapables de procéder à un examen minutieux des rouages de la bureaucratie dans son ensemble. De plus, il leur manque souvent les ressources

nécessaires en matière d'enquête pour bien suivre toutes les questions qu'ils choisissent d'étudier. Voir Powles, Aspects of the Search for Administrative Justice (1966), 9 Can. Pub. Admin. 133, aux pp. 142 et 143.

Les limites des tribunaux sont également bien connues. Un procès peut être long et coûteux. Seuls les cas d'abus administratif les plus graves sont donc susceptibles d'aboutir devant les tribunaux. Ce qui importe encore plus, c'est que dans un très grand nombre de cas il n'y a tout simplement pas de recours en droit.

H.W.R. Wade décrit ce problème et le rôle spécial que l'ombudsman en est venu à remplir:

> (TRADUCTION) Il reste cependant un bon nombre de plaintes qui ne correspondent à aucune catégorie juridique ordinaire, mais qui n'en sont pas moins réelles. Un système humanitaire de gouvernement doit fournir un moyen quelconque de les apaiser, autant par souci de justice que parce que l'accumulation du mécontentement est une entrave grave à l'efficacité administrative dans une société démocratique.
>
> Il est essentiel de pourvoir à un examen impartial des plaintes . . . Toute forme de gouvernement a besoin d'un mécanisme régulier et ordonné qui lui permette de connaître les réactions de ses administrés mécontents et, après une évaluation impartiale, de corriger ce qui peut avoir achoppé. Il n'existait rien de tel dans notre système avant 1968 sauf en ce qui concerne des domaines très limités. C'est cependant une nécessité fondamentale dans tout système. C'est parce qu'elle a répondu à ce besoin que la fonction d'ombudsman a soudainement connu une immense popularité, qu'elle s'est répandue dans le monde démocratique et pris racine en Grande-Bretagne et dans de nombreux autres pays, en plus de susciter de nombreux écrits. (Voir Wade, Administrative Law (5e éd.), pp. 73 et 74.)

Le professeur Donald C. Rowat aborde le même problème dans un article intitulé An Ombudsman Scheme for Canada (1962), 28 Can. J. Econ. & Poli. Sc. 543:

> (TRADUCTION) Il est tout à fait possible de nos jours que les droits d'un citoyen se trouvent accidentellement anéantis par les forces aveugles de l'appareil administratif gouvernemental. En cette ère de l'État-providence, des milliers de décisions administratives sont prises chaque année par les gouvernements ou leurs organismes, souvent par des fonctionnaires de rang inférieur, et s'il arrive que certaines de ces décisions soient arbitraires ou injustifiées, il n'y a pas de moyen facile pour le citoyen ordinaire d'obtenir un redressement.

L'ombudsman représente la réponse de la société à ces problèmes d'abus possibles et de contrôle. Ses attributions uniques lui permettent d'aborder un bon nombre de préoccupations auxquelles ne touchent pas les mécanismes traditionnels de contrôle bureaucratique. Il est impartial. Ses services sont gratuits et accessibles à tous. Parce qu'il agit souvent de façon informelle, ses enquêtes ne nuisent pas aux activités normales du gouvernement. Ce qui importe davantage, ses pouvoirs d'enquête peuvent permettre d'étaler au grand jour des cas de mauvaise administration bureaucratique qui, autrement, passeraient inaperçus. L'ombudsman (TRADUCTION) "peut faire la lumière dans des coins sombres, même en dépit de ceux qui préféreraient tirer le rideau": Re Ombudsman Act (1970), 72 W.W.R. 176 (C.S. Alb.), le juge en chef Milvain, aux pp. 192 et 193. D'autre part, il peut conclure que la plainte est non fondée, ce qui se produit souvent, et dans ce cas son rapport impartial et indépendant, dans lequel il exonère l'organisme public, peut fort bien servir à remonter le moral et à rétablir la confiance en soi des fonctionnaires visés.

Bref, les pouvoirs que possède l'ombudsman lui permettent d'aborder les problèmes administratifs que les pouvoirs judiciaire, législatif et exécutif ne peuvent résoudre efficacement."

Après réception de l'avis du jugement de la Cour suprême du Canada, notre Bureau a demandé que soit modifiée la Loi sur l'Ombudsman afin de permettre la conformité intégrale avec le jugement rendu en l'espèce.

SOMMAIRES

Résumés de cas (voir PLAINTES REÇUES ET RÉSUMÉS)

- interdiction à un employé retraité d'acheter, pour son régime de retraite, les crédits correspondant au service militaire effectué (p.15)
- refus d'enregistrer des ministres chrétiens au titre de la Loi sur le mariage (p.19)
- incohérence dans les règlements régissant la construction résidentielle adjacente aux exploitations agricoles (p.19)
- lacunes administratives dans la politique du ministère des Transports régissant les routes à accès limité (p.22)
- mode de distribution inadéquate du Manuel du détenu (p.16)
- disposition insuffisante pour la protection des locataires par le ministère de la Justice (p.16)
- refus des responsables de services correctionnels d'obtempérer à la demande d'un juge de la cour provinciale portant que la durée de détention préventive soit comprise dans la durée d'emprisonnement du détenu (p.16)
- allégation d'avis insuffisant au titre de la Loi sur le privilège des constructeurs et des fournisseurs de matériaux (p.16)
- retrait injuste du privilège de vente de licence et permis en vertu de la Loi sur la pêche sportive et la chasse (p.18)
- difficulté dans l'obtention d'aide financière pour le soin d'un enfant adopté gravement handicapé (p.20)
- allégation d'exigence indue au titre des règlements provinciaux établis en vertu de la Loi sur les garderies d'enfants (p.20)
- refus du ministère de la Jeunesse et des Loisirs d'accorder une exemption de bourse à un requérant (p.15)

- absence de règlements régissant la décharge d'eaux usées à partir d'embarcations dans le Grand Lac (p.14)

- procédure inéquitable de recouvrement pratiquée par la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick (p.12)

- refus de la Commission des licences et permis d'alcool d'accorder des permis sur l'Ile de Grand Manan (p.13)

- allégation d'injustice dans les indemnités versées au titre de la Loi sur l'indemnisation des travailleurs atteints de la silicose (p.11)

- refus de la Commission des accidents du travail de permettre la rétroactivité d'une allocation de soins spéciaux (p.11)

- vices de construction dans les ouvrages résidentiels effectués par la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (p.21)

- état malsain des lieux de détention dans un poste de police municipal (p.18)

- refus d'un village de protéger les droits d'accès à une plage publique (p.17)

STATISTIQUES

Le tableau 1 indique que le Bureau a examiné, en 1984, 1 275 plaintes contre les gouvernements provincial et municipaux, dont 1 182 nouvelles plaintes reçues en 1984 et 93 reportées depuis l'année précédente. La diminution de 57% dans le nombre de cas reportés traduit bien l'efficacité de notre Bureau à compléter ses enquêtes de façon diligente.

Le tableau 2 fait état des plaintes selon leurs lieux d'origine et en donne un coefficient démographique par rapport à l'ensemble de la province. Il faut donc noter que les cinq comtés du nord soit Victoria, Madawaska, Restigouche, Gloucester et Northumberland représentent 31,2% de la population de la province. En 1984, 33,9% des plaintes reçues par le Bureau provenaient de ces comtés alors que 53,2% provenaient des quatre comtés les plus populeux, soit Westmorland, Gloucester, Saint-Jean et York, qui représentent 51% de la population de la province.

Le tableau 3 démontre encore une fois que les audiences privées contribuent dans une large mesure à faire comprendre aux citoyens qu'ils ont le droit de dénoncer ce qui, à leur avis, constitue une faute administrative. Le nombre élevé de plaintes pour les mois de mai, août et novembre correspond aux dates des audiences.

Le tableau 3A représente graphiquement le nombre total de plaintes reçues au cours de l'année. Il permet de constater que le nombre total de plaintes (1 678) et le nombre de plaintes portées contre les gouvernements provincial et municipaux (1 182) ont augmenté par rapport à l'année précédente. Le graphique ne fait pas mention des 227 demandes de renseignements reçues au cours de l'année.

Le tableau 4 répartit le nombre de plaintes en fonction du sexe et de la langue de communication. Nous constatons que 71,9% des plaintes, soit une augmentation de 2,1% par rapport à l'année précédente, ont été faites par des hommes et 73%, par des anglophones, soit une diminution de 0,6% par rapport à 1983.

Le tableau 5 ainsi que les statistiques figurant dans les résumés de cas énumèrent le nombre et le pourcentage de plaintes portées contre des organismes publics précis. L'augmentation du nombre de plaintes reçues contre les ministères de la Santé et de la Justice traduisent possiblement le nombre accru de visites effectuées par notre Bureau dans les établissements psychiatriques et correctionnels de la province en 1984. De même, la diminution des plaintes contre la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick est probablement le résultat des réductions dans ses programmes et de sa restructuration administrative. Aucune conclusion n'a été tirée des augmentations du nombre de plaintes reçues à l'encontre de la Commission des accidents du travail et du ministère des Transports.

Le tableau 6 indique le pourcentage des plaintes du ressort du Bureau, soit 72,1% ou une augmentation de 6% par rapport à l'année précédente.

Les tableaux 7 et 8 font état de la classification des dossiers clos de 1984. Le tableau 7 comprend la classification des dossiers ouverts avant 1984 alors que le tableau 8 comprend les dossiers ouverts au cours de l'année.

Le tableau 7 indique que parmi les cas reçus avant 1984 et clos au cours de l'année, 24 (29,3%) ont été jugés fondés ou partiellement fondés. Le Bureau a également accordé son aide dans 28 (34,1%) autres cas.

Le tableau 8 révèle que 88 plaintes , soit 8,3% des dossiers ouverts et clos en 1984, étaient fondées ou partiellement fondées. Le Bureau a accordé son aide dans 213 (20%) autres cas.

Le lecteur est prié de noter, outre les chiffres contenus dans les tableaux statistiques, ceux qui figurent dans les résumés de cas, car ils traduisent les interventions du Bureau auprès de ministères, d'organismes et de corps municipaux particuliers.

Les plaintes ont été reçues de diverses façons:

a)	par lettre	239
b)	par entrevue	302
c)	par téléphone	630
d)	sur l'initiative du Bureau	11

Appendices

MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES

Reporté de 1983 -	3
Plaintes reçues -	39
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	6
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	14
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	5
Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondée - Aucune aide possible	2
Non fondée - Aide accordée	1
Fondée - Aide accordée	1
A l'étude	12

84-200-19

Un agriculteur à la retraite sollicite l'aide du Bureau à l'égard d'un problème d'ordre fiscal découlant de l'administration du Programme d'identification des terres agricoles des ministères de l'Agriculture et de l'Aménagement rural et des Affaires municipales.

Ce programme est destiné à maintenir le nombre de terres agricoles défrichées dans la province et encourager les agriculteurs à garder leurs terres en état de production. Le programme permet également de différer les impôts fonciers touchant aux terres agricoles aussi longtemps que celles-ci servent à des fins agricoles.

L'exploitation agricole du plaignant était inscrite au titre du Programme d'identification des terres agricoles au moment où il l'a vendue à un autre agriculteur en 1983. Malheureusement, son avocat a, par inadvertance, acquitté les impôts reportés qui auraient dû être différés en faveur du nouvel acheteur.

Le Bureau a d'abord renvoyé le plaignant au Directeur régional de l'évaluation qui nous a ultérieurement indiqué que le plaignant avait reçu un dégrèvement d'impôt équivalent à sa participation au titre du Programme d'identification des terres agricoles. Le montant du dégrèvement se chiffrait à 1 180 $ dont 336 $ en espèces. Environ 330 $ ont été affecté à d'autres arriérés d'impôt foncier et un autre montant de 450 $ a été affecté aux arriérés sur les biens évalués au titre de l'indicatif numérique du plaignant, mais qui appartiennent maintenant à son successeur.

Après discussion entre le Ministère et notre Bureau, il a été indiqué que la somme de 450 $ due au plaignant par son successeur pouvait être payée par le biais du Ministère ou directement au plaignant. Ces renseignements furent communiqués au plaignant qui en a fait part au successeur et ce dernier lui a remis un chèque au montant de 450 $. Le plaignant nous a exprimé sa gratitude pour l'aide apportée.

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'AMÉNAGEMENT RURAL

Plaintes reçues -	13
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	3
Refusée (sans juridiction) - Aide accordée	1
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	2
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	1
Non fondée - Aucune aide possible	3
A l'étude	3

84-110-4

Un cultivateur se plaint du retranchement d'une partie de son contingentement de lait par l'Office de commercialisation du lait du Nouveau-Brunswick. Sa production laitière avait subi une baisse du fait d'une interruption dans l'approvisionnement en provende due à un conflit ouvrier. N'ayant pas réussi à vendre cette tranche du contingentement, le plaignant dut la restituer à l'Office de commercialisation. Il tenta ultérieurement de faire qualifier de "catastrophe" les pertes subies et de racheter sa part du contingentement. La Commission refusa.

Nous avons informé le plaignant de son droit d'en appeler à la Commission des produits laitiers du Nouveau-Brunswick et d'être entendu par cette Commission, avec ou sans avocat.

Le plaignant a choisi ce recours tout en permettant à un étudiant en droit attaché à notre Bureau de l'accompagner. Bien que celui-ci ait pu voir le fonctionnement d'un tribunal administratif, il n'a participé d'aucune façon aux travaux de la Commission.

La Commission a par ailleurs remis au plaignant la tranche de contingentement sollicitée et toute cette affaire a permis à notre stagiaire d'acquérir une expérience de valeur.

MINISTÈRE DE L'APPROVISIONNEMENT ET DES SERVICES

Reporté de 1983 -	1
Plaintes reçues -	14
Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible	4
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	5
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	1
Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondée - Aucune aide possible	1
Non fondée - Aide accordée	1
Fondée - Aide accordée	1
Fondée - Redressée	1

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Plaintes reçues -	1
A l'étude	1

MINISTÈRE DES COLLÈGES COMMUNAUTAIRES

Reporté de 1983 -	2
Plaintes reçues -	10
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	2
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	5
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	2
Non fondée - Aucune aide possible	1
Partiellement fondée - Redressée	1
A l'étude	1

83-371-14

La plaignante est âgée de 45 ans et est atteinte de surdité. Elle soutient qu'elle a échoué au cours de comptabilité offert sur un des campus du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick en raison de pratiques discriminatoires.

L'enquête a révélé que la plainte était non fondée.

La plaignante avait déjà présenté une plainte à la Commission des droits de l'homme du Nouveau-Brunswick qui avait examiné à fond ces allégations. La Commission a constaté que "autres personnes du même groupe d'âge que la plaignante avaient réussi le cours en question et qu'il n'y avait aucune preuve de discrimination à son égard du fait de son incapacité physique, c'est-à-dire sa surdité. La plaignante avait échoué à quatre cours enseignés par trois différents professeurs et n'a pas été en mesure de présenter des preuves concrètes de discrimination.

Notre Bureau connaît bien les méthodes d'enquêtes de la Commission des droits de l'homme du Nouveau-Brunswick puisque la plupart des cas d'allégation de discrimination de la part des services publics contrairement à la Loi sur les droits de l'homme font l'objet d'une enquête par la Commission avant toute intervention de notre Bureau. Les enquêtes de la Commission sont habituellement exhaustives et impartiales et sont effectuées avec diligence. Après examen du dossier de la Commission et révision indépendante des mérites de la plainte, nous avons indiqué à la plaignante que nous n'étions pas en mesure de lui venir en aide davantage.

83-371-16

Une employée d'un campus du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick se plaint de son taux horaire de traitement. La plaignante soutient qu'elle a été embauchée au taux approximatif de 17 $ l'heure. Par la suite, il lui fut indiqué que son salaire horaire serait d'environ 13 $ puisqu'elle ne détenait pas un diplôme universitaire.

Rien n'indique qu'il y a eu faute de la part de la plaignante et après examen, le Ministère a accepté de la rémunérer au taux plus élevé à partir de la date du début d'emploi jusqu'à la date où on lui a signalé le changement dans son taux de traitement.

La plaignante a accepté ce règlement.

MINISTÈRE DU COMMERCE ET DU DÉVELOPPEMENT

Plaintes reçues -	3
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	2
A l'étude	1

COMMISSION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Reporté de 1983 -	23
Plaintes reçues -	167
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	57
Refusée (sans juridiction) - Aide accordée	8
Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	37
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	24
Discontinuée (Ombudsman) - Partiellement redressée	1
Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondée - Aucune aide possible	22
Non fondée - Aide accordée	2
Partiellement fondée - Partiellement redressée	3
Partiellement fondée - Redressée	1
Fondée - Aide accordée	1
Fondée - Redressée	6
A l'étude	26

81-330-39

Un pompier municipal dénonce le refus de la Commission de lui accorder une prestation du fait d'une carence cardiaque et d'une blessure au poignet découlant d'un accident survenu en 1980. Alors qu'il combattait un incendie, le plaignant a souffert un accès de tachycardie ventriculaire paroxystique lié à un état existant d'hypertension. Il s'est alors évanoui et a tombé hors du camion se blaissant ainsi gravement au poignet. La municipalité a jugé que la carence cardiaque du plaignant le rendait totalement invalide et lui a accordé une pension d'invalidité. Par contre, la Commission a refusé de considérer sa maladie cardiaque comme étant liée à son travail et, par conséquent, de lui accorder les prestations liées à cet état ou à la blessure subie au poignet.

La Commission des accidents du travail accorde habituellement des prestations en cas d'aggravation d'un état préexistant menant à un infarctus du myocarde (communément appelé "crise de coeur"). Selon cette politique qui découle d'une décision rendue par la Cour suprême du Nouveau-Brunswick en 1967, il est reconnu que sur le plan de la causalité juridique (par opposition à la causalité médicale), même si la blessure découle en partie voire principalement de l'évolution d'une maladie existante, lorsque le travail effectué au moment ou environ à la même époque où se produit la blessure ou le changement physiologique, y contribue dans une mesure importante, l'indemnisation est accordée. La Commission a refusé d'étendre le cadre de cette politique

aux maladies cardiaques même si elles surviennent dans des circonstances semblables à celles d'un infarctus du myocarde et si elles conduisent à l'invalidité. Après une recherche exhaustive sur la question, notre Bureau a fait plusieurs présentations de nature impartiales à la Commission afin de démontrer que le plaignant recevait des prestations d'invalidité de la municipalité pour laquelle il avait travaillé et qu'il serait probablement mort n'eût été des soins médicaux immédiats dispensés. (Ironie du sort, en pareil cas, son épouse aurait probablement eu droit aux prestations de conjoint survivant offertes par la Commission). Néanmoins, sur le plan médical, la cause des infarctus et des autres troubles cardiaques reste problématique. Enfin, la Commission a refusé d'élargir le cadre de sa politique et d'accorder au plaignant des prestations du fait de sa maladie.

Par contre, la Commission a accepté d'accorder une indemnisation forfaitaire approximative de 5 000 $ pour la blessure subie au poignet.

De plus, le Bureau et la Commission ont tenté d'aider le plaignant dans ses efforts auprès du Régime de pensions du Canada pour obtenir des prestations d'invalidité. Ces efforts ont enfin porté fruit et ces prestations ont été accordées au mois de décembre 1984, avec rétroactivité au mois de juin 1983.

83-330-25; 84-330-91

Le dix-septième rapport annuel de l'Ombudsman comportait une recommandation visant la modification de la Loi sur l'indemnisation des travailleurs atteints de la silicose afin que les prestations minimales prévues par ses articles correspondent à celles prévues par la Loi sur les accidents du travail. Le rapport signalait également que la dernière modification remontait à 1979 (encore une fois sur la recommandation de notre Bureau) et assurait des prestations mensuelles de 300 $ au travailleur et 90 $ au conjoint survivant.

La modification apportée à la Loi sur l'indemnisation des travailleurs atteints de la silicose lors de la session de 1984 stipulait que les augmentations futures des prestations offertes dans les cas de silicose seraient servies par le biais des règlements. Plus tard, le décret en conseil 84-1039 établissait un règlement sur un barème de paiement qui comportait notamment une augmentation de 100 $ dans les prestations des travailleurs et des conjoints survivants, soit des majorations respectives à 400 $ et 290 $ par mois.

Malheureusement, ces modifications n'ont pas suffi à placer les prestataires atteints de silicose sur un pied d'égalité avec les travailleurs blessés visés par la Loi sur les accidents du travail. En outre, la décision du gouvernement fédéral d'inclure les prestations servies dans les cas de silicose et autres prestations offertes aux travailleurs dans le calcul de l'admissibilité au supplément de revenu garanti, a diminué considérablement le montant réel des prestations reçues par plusieurs des prestataires.

Il est à espérer que le Ministère continuera d'examiner de près les lacunes que nous venons de souligner.

83-330-36

L'épouse d'un travailleur atteint d'une incapacité totale dénonce le refus de la Commission de permettre la rétroactivité de l'allocation de soins spéciaux qui lui a été accordée en 1982.

L'époux de la plaignante a été gravement blessé au mois d'août 1977 et reçoit depuis le 1er janvier 1978 une prestation d'invalidité totale. La plaignante a dû renoncer à un emploi rémunéré afin de s'occuper de son mari. La Commission des accidents du travail prévoit des allocations de soin en pareil cas. Cependant, la plaignante ne connaissait pas l'existence de ce programme et la Commission avait, par inadvertance, omis de l'en informer. Quand la plaignante eut pris connaissance de ce programme, la Commission lui a immédiatement accordé l'allocation de soin. Cependant, vu l'absence de directive écrite en ce sens, elle a refusé de rendre cette allocation rétroactive.

L'examen a révélé que l'état de santé du mari est toujours grave et que la somme des soins qu'il requiert et de l'inquiétude que son état cause à la famille reste considérable. De plus, il est évident que la Commission aurait facilement pu renseigner la plaignante sur le programme d'allocations de soin et qu'il n'y avait aucune raison pour laquelle ces allocations ne seraient pas rétroactives dans le cas qui nous intéresse ou dans n'importe quel autre cas similaire. La Commission a finalement accepté les arguments présentés en faveur de la plaignante et a accordé la rétroactivité à 1978.

84-330-115

Un plaignant avait dénoncé pour une première fois en 1978 le refus de la Commission d'accepter sa demande de prestations pour des blessures supposémment subies en 1971. La Commission avait traité la demande de 1975 comme étant l'aggravation d'un état pré-existant. Cependant, elle a refusé d'accepter la responsabilité pour l'état qui existait déjà puisque le plaignant n'avait pas signalé plus tôt l'incident comme il se doit. Le plaignant avait ultérieurement renoncé à sa plainte.

En 1984, l'affaire fut encore portée à l'attention de notre Bureau. A cette époque la Commission avait réexaminé la décision prise plus tôt et jugé que la blessure de 1975 n'était liée aucunement à un incident antérieur. Le plaignant fut donc admis aux pleines prestations à compter du mois de mai 1984. Cependant, la Commission refusa de permettre la rétroactivité des paiements jusqu'à la date de cessation des dernières prestations qui remontaient à 1977. Le refus de la Commission semblait être fondé sur les salaires élevés du plaignant pendant la période intermédiaire, nonobstant son incapacité.

Après examen, la Commission a convenu de permettre la rétro-activité pour la période allant du 1er janvier 1982 au mois de mai 1984. Le plaignant a accepté cette offre.

COMMISSION DES DROITS DE L'HOMME DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1983 -	1	
Plaintes reçues -	3	
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible		3
Non fondée - Aucune aide possible		1

COMMISSION D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1983 -	2	
Plaintes reçues -	47	
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible		3
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible		18
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée		9
Non fondée - Aucune aide possible		5
Partiellement fondée - Aide accordée		1
Fondée - Redressée		7
A l'étude		6

84-310-1

Notre Bureau a commencé en 1982 l'examen de plaintes concernant deux aspects des modalités de perception utilisées par la Commission.

Le premier porte sur le recours au débranchement du service d'électricité comme moyen de recouvrer les créances impayées au chapitre des comptes d'isolation. Plus précisément, la Commission se servait de ce moyen pour recouvrer les arriérés du Programme d'économie d'énergie, liés à l'installation de la mousse d'uréeformaldéhyde. Elle agissait à titre d'administrateur du programme et les dettes des consommateurs étaient recouvrées de la même façon que les créances du service de l'électricité. Notre Bureau est d'avis que le pouvoir de débrancher le service d'électricité ne devait être exercé que pour le service d'électricité et non pas pour des programmes spéciaux de ce genre. La Commission a accepté notre point de vue et a renoncé à cette façon de recouvrer les arriérés liés au programme d'isolation.

Le deuxième genre de plainte portait sur les efforts de la Commission pour recouvrer les arriérés auprès des conjoints, habituellement des femmes bénéficiaires d'assistance sociale, qui n'étaient pas partie au contrat de service d'électricité passé avec la Commission. Cependant la Commission a soutenu qu'ils étaient effectivement tenus des arriérés du fait des règles d'agence et d'enrichissement injuste et a refusé de leur fournir le service d'électricité jusqu'à ce qu'ils aient convenu d'acquitter les arriérés du compte du conjoint. L'examen a révélé que l'argument juridique de la Commission justifiait à peine cette pratique. En outre, il a été déterminé que si la Commission avait été assujettie aux règles de la Loi sur la divulgation du coût du crédit, sa façon de procéder aurait probablement été contraire à cette Loi. Après une longue étude, la Commission a révisé sa politique et a cessé cette pratique contestée.

84-310-2; 84-310-35; 84-310-17

Depuis plusieurs années maintenant, le Bureau travaille étroitement avec la Commission sur le répertoire des services aux usagers. Trois des cas examinés avec la Commission en 1984 traduisent bien cet esprit de collaboration.

Dans le premier cas, la plaignante indique que la note d'électricité pour le mois de décembre 1983, reçue en janvier de l'année suivante, était environ trois fois plus élevée que le montant habituellement facturé pour cette même période. L'examen a révélé qu'il y avait eu erreur de l'ordre de 1 000 kwh dans la lecture du compteur. Cette erreur a été subséquemment corrigée.

Dans le deuxième cas, le plaignant avait converti le système de chauffage de sa maison à l'électricité et avait constaté que ses factures étaient beaucoup plus élevées que les estimés fournis par la Commission. Il a donc négocié un barème de paiement avec la Commission. Cependant, à cause d'un certain retard dans le paiement du deuxième versement, le service d'électricité a été interrompu sans préavis. On lui a par la suite indiqué qu'il devrait acquitter un droit d'installation de 100 $ avant que le service ne soit rétabli. Après examen, la Commission a convenu que les coûts indiqués au plaignant étaient inférieurs aux coûts réels et après plus amples examens, a remis au plaignant le dépôt de 100 $ qu'il avait dû payer.

Dans le troisième cas, un usager du service d'électricité accusait un retard de 330 $ au mois de mars 1984. A la fin de ce même mois, il a versé la somme de 150 $ sur le montant dû. La Commission lui a signalé que le montant total de l'arriéré devait être acquitté au plus tard le 9 avril sinon, elle serait dans l'obligation d'interrompre le service d'électricité. La plaignante a indiqué que la date d'échéance habituelle n'était que le 19 avril et qu'elle avait l'intention d'acquitter le solde dû à cette date. Néanmoins, les représentants de la Commission se sont rendus à sa maison le 9 avril pour interrompre le service d'électricité. Après examen, la question fut résolue à la satisfaction de la plaignante.

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

Plaintes reçues -	8	
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible		2
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible		2
Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible		1
Non fondée - Aucune aide possible		2
Fondée - Aucune aide possible		1

COMMISSION DE L'HYGIENE ET DE LA SECURITE AU TRAVAIL

Plaintes reçues -	2	
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible		1
Non fondée - Aucune aide possible		1

COMMISSION DES LICENCES ET PERMIS D'ALCOOL

Plaintes reçues - 3

- Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible 1
- Fondée - Redressée 2

84-325-3

Les quinzième et seizième rapports annuels de notre Bureau renferment un état détaillé des plaintes de deux propriétaires d'auberges sur l'Ile de Grand Manan selon lesquelles la Commission des licenses et permis d'alcool aurait refusé injustement de donner suite à leur demande de licence en vertu de la Loi sur la réglementation des alcools.

Nous avons par la suite présenté deux recommandations à la Commission des licences et permis d'alcool lui demandant de réexaminer le refus d'accorder la licence sollicitée par les plaignants. Le Bureau a également recommandé que l'alinéa 11c) de la Loi sur la réglementation des alcools soit l'objet d'une révision. En 1983, l'article 11 de ladite Loi a été modifié et au tout début de l'année 1984, les deux plaignants ont obtenu les licences demandées. Notre Bureau a donc agi à titre de catalyseur dans cette affaire.

Avant et après la résolution de ces deux griefs, le Bureau avait signalé les incohérences fondamentales qui existent dans la politique provinciale régissant les boissons alcooliques et la nécessité d'une réforme législative. Ces préoccupations semblent avoir reçues une attention positive.

COMMISSION DE POLICE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Plaintes reçues - 3

- Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible 2
- Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible 1

COMMISSION PROVINCIALE D'APPEL EN MATIÈRE D'URBANISME

Plainte reçue - 1

- Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée 1

CONSEIL DE GESTION

Plaintes reçues - 8

- Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible 2
- Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée 1
- Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible 2
- A l'étude 3

CONSEIL DE RECHERCHE ET DE PRODUCTIVITÉ DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Plainte reçue - 1

- Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée 1

DROIT À L'INFORMATION

Plaintes reçues - 9

- Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible 3
- Non fondée - Aucune aide possible 1
- Fondée - Redressée 2
- Fondée - Recommandation 1
- A l'étude 2

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

Reporté de 1983 - 6
Plaintes reçues - 35

- Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible 9
- Refusée (sans juridiction) - Aide accordée 1
- Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible 12
- Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée 5
- Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible 3
- Non fondée - Aucune aide possible 6
- Partiellement fondée - Aide accordée 1
- Fondée - Aide accordée 1
- Fondée - Recommandation 1
- A l'étude 2

84-130-12

Le maire d'une municipalité dénonce la décision du conseil scolaire de fermer l'école du village et de transférer les élèves ailleurs.

Le district scolaire avait donné un préavis approximatif de deux ans. Sa décision était fondée sur le déclin rapide du nombre d'inscriptions. Par contre, les autorités municipales invoquaient un décret en conseil de 1961 établissant un district scolaire consolidé dans la région où se trouve le village. Mais, sur le plan juridique, cette décision a apparemment été remplacée dans les règlements de la Loi scolaire de 1967 établissant de nouveaux districts scolaires au titre du Programme de chance égale. En outre, plusieurs dispositions de la Loi scolaire permettent la modification, l'élargissement ou la suppression des limites des districts scolaires.

Nous avons jugé que le conseil scolaire avait agit dans les limites de son pouvoir discrétionnaire de façon raisonnable et nous avons mis fin à notre enquête.

84-130-19; 84-130-20

Les plaintes ont été faites au nom de deux élèves du secondaire qui n'ont pas obtenu leur diplôme au mois de juin.

Dans le premier cas, le diplôme de douzième année fut refusé à cause d'un échec dans une des matières. La mère de l'élève attribue cet échec au fait que l'enseignant ait égaré quatre des travaux de sa fille. Après discussion avec le directeur général du district, ce dernier nous a indiqué que l'enquête effectuée au sujet de la plainte n'avait révélé aucun signe de mauvaise foi ou d'incompétence de la part de l'enseignant ou de l'administration. La valeur des travaux soit-disant égarés n'était pas suffisante pour décider du succès ou de l'échec. Les notes de la plaignante pour les trois trimestres de 1983-84 étaient inférieures à la note de passage. Le directeur général a indiqué que la plaignante était une étudiante marginale dont la moyenne générale dépassait à peine la note de passage.

Après plus amples études, le directeur adjoint de l'école nous a signalé que la plaignante serait en mesure de reprendre le cours raté en suivant un cours d'été ou un cours par correspondance. Il ajouta qu'en cas de réussite, elle ferait partie du groupe des diplômés de 1984. Cette réponse nous sembla raisonnable.

Dans le second cas, la plaignante soutient avoir échoué à cause d'un commentaire supposément dérogatoire figurant dans l'un de ses examens. Le directeur de l'école a confirmé ledit commentaire, mais a indiqué qu'il ne constituait pas la raison de l'échec. En fait, la plaignante avait été prise à tricher et l'avait admis. Le directeur général ajouta au cours de l'étude de l'affaire, que la plaignante en avait appelé de la décision auprès du conseil scolaire qui avait confirmé la décision du directeur de l'école. Tout comme dans le cas précédent, la décision a été jugée raisonnable. Nous avons signalé à la plaignante qu'elle pourrait possiblement obtenir son diplôme en 1984 si elle suivait des cours d'été ou des cours par correspondance.

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT

Reporté de 1983 -	5
Plaintes reçues -	12
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	3
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	5
Non fondée - Aucune aide possible	3
Partiellement fondée - Aucune aide possible	1
Fondée - Redressée	1
A l'étude	4

84-270-8

Une résidente locale se plaint du manque de règlements provinciaux régissant le déversement d'égouts bruts à partir de bateaux de plaisance dans les eaux du Grand Lac. A son avis, cette lacune crée des problèmes qui touchent à la fois la santé et l'environnement dans sa région. Elle estime que des règlements devraient être adoptés pour protéger les personnes qui veulent se servir des eaux à des fins autres que récréatives.

Lors de discussions avec les ministères de la Santé et de l'Environnement, on nous a indiqué que des responsables fédéraux et provinciaux devaient se rencontrer au mois de juillet pour examiner la question de la plaignante. Le Bureau a été informé des résultats de cette rencontre à l'issue de laquelle le gouvernement fédéral a accepté de prendre l'initiative de mettre en oeuvre une législation correctrice qui permettrait d'alléger le problème.

C'est un dossier à suivre.

84-270-12

Un homme profite des audiences privées tenues par le Bureau afin de présenter deux plaintes contre des agences publiques.

D'abord il a dénoncé le fait que le village où il habite a refusé d'appliquer à l'égard de ses voisins l'arrêté municipal concernant la collecte et l'élimination des ordures. Le plaignant allègue que la propriété du voisin est inesthétique et insalubre car une grande quantité de déchets est laissée sur la propriété ce qui, à son avis, attire les rats et autres vermines. Notre examen préliminaire a révélé que l'arrêté municipal en question ne s'appliquait pas dans le cas qui nous intéresse. En effet, cette situation relève plutôt de la Loi sur les lieux inesthétiques, fait confirmé par le ministère de l'Environnement. Ce dernier a prié l'un de ses inspecteurs d'enquêter sur la plainte. On nous a indiqué par la suite qu'une entente avait été conclue selon laquelle la partie responsable devra ramasser tous les débris qui se trouvent sur sa propriété et le camion d'éboueur du village s'occupera de les ramasser. Le plaignant s'est dit pleinement satisfait du résultat.

Quant à la suite donnée à la deuxième plainte, il faut se reporter au dossier n° 84-360-55 portant sur la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick.

MINISTÈRE DES FINANCES

Reporté de 1983 -	2
Plaintes reçues -	29
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	2
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	6
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	4
Non fondée - Aucune aide possible	7
Non fondée - Aide accordée	1
Partiellement fondée - Aide accordée	1
Fondée - Redressée	3
Fondée - Recommandation	1
A l'étude	6

84-140-1

Une retraitée des services publics s'oppose au refus du ministère de reconnaître, pour les fins de pension, une période d'emploi effectuée auprès d'une administration de comté avant 1967.

Au moment de sa retraite en septembre 1983, on lui avait accordé des prestations d'invalidité. A cette époque, elle comptait environ 17 années de service ouvrant droit à pension. Avant 1967, elle avait travaillé auprès de l'administration du comté pendant près de 8 ans. Cependant, puisqu'elle était une employée mariée, elle n'avait pas eu le droit de cotiser au régime de retraite du comté. En vertu d'une loi adoptée dans le cadre du Programme de chance égale, les employés ont pu transférer au régime provincial les crédits de retraite acquis en vertu d'un régime municipal ou de comté; cependant aucune loi n'a été adoptée permettant l'achat ou le transfert des années de service dites non contributives.

Vu l'absence de modifications législatives en ce sens, nous avons dû indiqué à la plaignante qu'aucun autre recours n'était possible.

84-140-14

Un enseignant à la retraite se plaint du refus du ministère de lui permettre d'acheter, pour des fins de pension, les crédits correspondant au service militaire effectué.

Le plaignant a servi dans les Forces armées canadiennes entre les mois de septembre 1939 et décembre 1945. Puis, il a enseigné dans les écoles publiques jusqu'au moment de sa retraite le 30 juin 1978. Puisque son service militaire n'a pas été effectué outre-mer, il n'a pas pu acheter les crédits y correspondant. Cependant, le 26 juin 1978, soit deux jours avant le dernier jour d'enseignement du plaignant, la Loi sur la pension de retraite des enseignants a été modifiée permettant ainsi aux personnes dans la même condition que le plaignant d'acheter les crédits correspondant au service militaire effectué. Cette disposition prévoyait une période de rétroactivité remontant au 1er avril 1978, pourvu que la demande ait été faite avant la retraite. Puisque le plaignant a présenté sa demande après la date de sa retraite, le ministère s'y est opposé.

A la suite de notre étude, le ministère a réexaminé le cas du plaignant et lui a indiqué que puisque la date de sa retraite était survenue deux jours seulement avant la modification de la Loi, il lui permettait d'acheter les crédits correspondant à son service militaire au même coût que s'il avait exercer ce choix au moment de prendre sa retraite.

84-140-16

Un citoyen se plaint de l'obligation qui lui a été faite d'obtenir une évaluation formelle afin de pouvoir contester l'évaluation établie pour les fins de taxes de vente sur un véhicule à moteur récemment acheté par lui.

Nous avons signalé au plaignant qu'il lui était possible d'interjeter appel en vertu de la Loi sur la taxe pour les services sociaux et l'éducation par le biais d'un avis d'opposition adressé au Ministre, le ministère ayant omis de lui faire part de cette possibilité.

Cette lacune qui a déjà été signalée au ministère à plusieurs occasions a encore une fois été portée à son attention.

MINISTÈRE DE LA JEUNESSE ET DES LOISIRS

Reporté de 1983 -	1
Plaintes reçues -	8
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	3
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	3
Non fondée - Aucune aide possible	1
Non fondée - Aide accordée	1
A l'étude	1

84-250-1

Un parent dénonce le refus du Ministère d'accorder une aide financière à ses deux fils.

Selon le plaignant, lui et son épouse étaient des salariés et des employés à leur propre compte. Dans ce dernier cas, ils avaient subi de graves pertes financières. Cependant, le Ministère a refusé de tenir compte de ces pertes dans la détermination de leur revenu pour l'établissement de l'admissibilité de leurs fils à l'aide étudiante.

Après examen, il a été déterminé que les critères administratifs du Programme canadien de prêts aux étudiants stipule que les pertes qui découlent d'un commerce sont incluses dans le calcul du revenu, sauf lorsque le commerce est une source secondaire de revenu. Il s'agit d'un critère adopté par le gouvernement fédéral et auquel le ministère provincial doit se conformer.

Le plaignant avait déjà abordé cette question auprès de son représentant au Parlement et puisqu'il n'existe aucun ombudsman fédéral, notre Bureau a mis un terme à son examen.

84-250-2

Une plainte a été reçue d'un étudiant anonyme concernant la décision du Ministère de considérer l'ensemble des bourses obtenues comme étant un revenu pour les fins du calcul de son prêt étudiant et de son admissibilité aux bourses du programme d'aide aux étudiants. Sa principale préoccupation était due au fait qu'il n'était pas admissible à aucune bourse d'après le programme.

Lors de l'examen, on nous a indiqué que le Ministère avait rétabli une exemption de bourse de 600 $, omise lors de l'année académique 1983-84. Il est difficile de dire si l'intervention de notre Bureau a contribué à cette décision.

De toute manière, le plaignant a exprimé sa satisfaction générale dans les résultats obtenus et l'affaire fut classée.

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Reporté de 1983 -	4
Plaintes reçues -	250
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	99
Refusée (sans juridiction) - Aide accordée	4
Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible	2
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	62
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	38
Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	4
Non fondée - Aucune aide possible	13
Non fondée - Aide accordée	1
Partiellement fondée - Aide accordée	15
Partiellement fondée - Partiellement redressée	1
Fondée - Aide accordée	2
Fondée - Redressée	4
A l'étude	9

83-180-116

Un détenu dénonce le fait que lui et d'autres détenus n'ont pas eu accès au "Manuel à l'intention des personnes incarcérées" qui est conçu pour leur faire connaître leurs droits et obligations au sein du système carcéral. Notre Bureau s'est particulièrement intéressé à cette plainte puisqu'il avait recommandé la publication de ce document et avait contribué à la rédaction de certains chapitres.

Un examen a révélé certaines divergences dans le mode de distribution du manuel dans les différents établissements correctionnels de la province. Par conséquent, le Ministère a formulé des directives visant à assurer une procédure équitable et normalisée quant à l'accessibilité desdits manuels. Il y est prévu également que les détenus doivent être mis au courant de l'existence du manuel, son accessibilité et son but et qu'ils aient l'occasion de visionner le diaporama préparé sur l'admission dans les établissements correctionnels. On y ajoute que le guide doit être mis à la disposition des détenus qui en font la demande et qu'un temps de lecture raisonnable doit leur être accordé. Chaque établissement correctionnel doit aussi disposer d'un nombre suffisant de manuels.

84-180-11

Un locataire dénonce son éviction par le propriétaire à la suite d'un appel fructueux révoquant une augmentation de loyer.

L'intervention du propriétaire est survenue dans les trois mois qui ont suivi l'ordre du médiateur des loyers portant rabaissement du montant du loyer ce qui, par conséquent, semble contraire aux articles 26 et 28 de la Loi. L'article 26 invalide tout avis de résiliation de location signifié à titre de mesure de représaille dans les trois mois qui suivent une ordonnance de rabaissement du loyer. Le locataire estime que ces mécanismes de protection sont d'une courte durée et n'assurent qu'une protection minime au locataire. Par conséquent, elle a refusé l'aide qui lui était offerte par le Ministère. Par contre, elle a soutenu que le médiateur des loyers devrait signaler au locataire le risque qui les menace lorsqu'ils interjettent appel.

Après examen, le Ministère a indiqué qu'il tiendrait compte de la suggestion selon laquelle le médiateur des loyers devraient signaler aux locataires le risque que comporte toute plainte concernant une majoration de loyer. L'article 26 de la Loi sur le contrôle des loyers de locaux d'habitation (1983) et l'article 24.1 de la Loi sur la location de locaux d'habitation ont été ultérieurement modifiées afin de porter de trois mois à un an la durée des dispositions de protection contre les mesures de représaille.

84-180-13

Un avocat dénonce l'obligation faite par la Loi sur les formules types de transferts du droit de propriété d'indiquer la profession de toutes les parties à une opération immobilière.

Lors des discussions avec le Ministère, il a été signalé qu'une telle obligation pourrait se traduire par une atteinte à la vie privée d'une partie en cause. Il fut ajouté qu'une préoccupation similaire avait été portée à l'attention du Ministère à l'égard de modifications à la Loi électorale.

C'est ainsi que le Ministère substitua à l'obligation d'indiquer la profession, la mention "profession ou toute autre indication d'identité".

Le plaignant s'est dit satisfait de cette mesure et nous avons donc mis un terme à notre examen.

84-180-19

L'époux d'une détenue se plaint du refus des responsables de l'établissement correctionnel de lui permettre de parler à son épouse au téléphone.

Après examen informel, il fut indiqué au Bureau que ce refus provenait d'une inadvertance qui fut corrigée sur-le-champs.

84-180-58

Un détenu dénonce le refus du Ministère d'obtempérer à la demande d'un juge de la Cour provinciale portant que la période de vingt jours de détention préventive soit incluse dans la durée de sa peine d'emprisonnement.

Il semble que le paragraphe 649(2.1) du Code criminel du Canada ne permet pas la modification d'une peine même en cas d'erreur ou d'omission de la part du tribunal. En ce sens, ledit paragraphe est moins souple que les nouvelles Règles de procédure du Nouveau-Brunswick qui semblent permettre une telle modification.

De toute manière, le Bureau a demandé au Ministère de réexaminer l'intervention du plaignant afin de "voir s'il n'était pas possible de donner suite à la demande du juge". Le Ministère a accepté.

84-180-117

En 1975, le Bureau avait reçu plusieurs plaintes de propriétaires alléguant que l'entrepreneur qui avait construit leurs maisons les avait obligé à renoncer aux dispositions de retenu de la Loi sur le privilège des constructeurs et des fournisseurs de matériaux. Ainsi, le Bureau avait recommandé au ministère de la Justice de modifier cette loi afin

que les propriétaires ne soient pas tenus de renoncer aux dispositions de retenus. Le ministère de la Justice nous a indiqué en retour, qu'à son avis, il s'agissait d'un problème mineur et omit de donner suite à la recommandation.

En 1984, le Bureau a reçu d'autres plaintes concernant l'application de la Loi sur le privilège des constructeurs et des fournisseurs de matériaux. Dans les cas qui nous intéressent, les plaignants avaient embauché un entrepreneur pour les aider à effectuer des rénovations. Ils avaient confirmé la bonne réputation de l'entrepreneur auprès des fournisseurs et du Better Business Bureau. Les travaux ont été effectués à la satisfaction des plaignants; cependant, après avoir acquitté le plein montant dû à l'entrepreneur, des sous-traitants leur ont indiqué que ce dernier n'avait pas payé le coût de certains travaux qu'ils avaient faits. Les plaignants ignoraient totalement l'existence de ces privilèges et n'avaient reçu aucun avis sur les droits des sous-traitants employés par leur entrepreneur.

Après examen, le Ministère a confirmé les préoccupations de notre Bureau à l'égard de l'indication de l'existence de privilèges de constructeurs et de fournisseurs au consommateur et le sous-ministre a ordonné que la question fasse l'objet d'un examen approfondi par son ministère.

84-180-134

Un détenu demande un transfert de l'unité de détention préventive d'un établissement correctionnel au programme de réadaptation des personnes atteintes d'alcoolisme offert par la Commission de l'alcoolisme et de la pharmacodépendance du Nouveau-Brunswick ou vers l'unité à sécurité maximale de l'établissement.

Afin d'être autorisé à participer au programme de réadaptation des personnes atteintes d'alcoolisme, le détenu doit démontrer un niveau raisonnable de motivation, mesuré en fonction de la note de comportement que lui attribue l'administration de l'établissement. La note en question n'était pas suffisante pour justifier son admission à un tel programme.

Par contre, il est évident que le transfert du plaignant depuis l'unité de détention préventive à l'unité à sécurité maximale était probablement dans le meilleur intérêt de l'établissement et du détenu sans pour autant accroître les privilèges accordés à ce dernier. Par conséquent, nous avons suggéré que le transfert soit effectué et la suggestion a été acceptée par le personnel de l'établissement.

MUNICIPALITÉS

Reporté de 1983 -	8
Plaintes reçues -	90
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	24
Refusée (sans juridiction) - Aide accordée	1
Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	39
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	12
Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondée - Aucune aide possible	5
Partiellement fondée - Aide accordée	1
Fondée - Aide accordée	1
Fondée - Redressée	1
A l'étude	12

83-400-63

Une femme dénonce le refus du village d'appliquer son droit d'accès à une plage publique située près de sa demeure. Avant la constitution en municipalité, la région où habite la plaignante était un centre de villégiature pour lequel les routes d'accès menant aux magnifiques plages (et partout ailleurs) étaient acquises par le biais d'emprise privée de nature très rudimentaire. Après la constitution en municipalité, le village a pris possession d'un bon nombre de ces emprises alors que dans d'autres cas le statut légal conférant le caractère privé fut maintenu. Le titre de propriété détenu par la plaignante, et il en est de même pour bon nombre de ses voisins, comprenait notamment un droit d'accès à une plage publique. Au moment de la constitution en municipalité, une part seulement de cette emprise a été incorporée dans le réseau routier du village. Dans un même temps, la région est passée d'un centre de villégiature estival à un quartier résidentiel habité à longueur d'année ce qui a mené à une utilisation réduite de la plage publique et du droit de passage y afférent. Ainsi, les propriétaires des lots adjacents au droit de passage ont graduellement assumé le contrôle de ladite emprise, à l'exclusion d'autres personnes qui jouissaient d'un droit de passage conféré par titre de propriété. Cette situation a donné lieu à un conflit qui est essentiellement de nature privée. En effet, lorsque la plaignante s'est adressée aux autorités du village pour obtenir son aide pour le respect de son droit d'accès à la plage, on lui a indiqué que son problème était de nature privée et ne relevait pas de la compétence des autorités du Village. Puisque le village avait pris une partie de son droit de passage et puisqu'il avait le contrôle de la plage, la plaignante croyait qu'il avait également l'obligation d'appliquer les droits qu'elle avait acquis par titre de propriété privée.

Les discussions avec les autorités du village ont démontré qu'elles ne voulaient pas s'immiscer dans le conflit privé qui découle de l'empiètement du droit de passage, mais souhaitaient garder le pouvoir d'aménager la plage à titre de région récréative municipale. Par conséquent, elles ont adopté une position légale plutôt inhabituelle selon laquelle la route est totalement de nature privée. Pourtant elles l'avaient désignée comme étant un droit de passage réservé aux piétons, donc interdit aux véhicules. Puisqu'il semble que la plaignante jouissait d'un droit de passage privé à la plage (dont, soit dit en passant, l'application peut être coûteuse) et puisque la région de la plage constitue une ressource municipale de grande valeur qui, on l'avait convenu, devrait être aménagée pour le bénéfice du village en entier, nous avons suggéré aux autorités du village d'assumer une plus grande part de responsabilité dans la mise en application des droits de passage des propriétaires attenants. Après maintes discussions, notre suggestion a été acceptée.

84-400-12

Une veuve âgée nous a indiqué que sa propriété était menacée par des problèmes d'érosion et d'inondation dus aux déversements excessifs des égoûts pluviaux municipaux dans un ruisseau qui passe sur sa propriété.

La plaignante a indiqué que la ville avait placé des roches sur les berges du ruisseau plusieurs années auparavant, mais que ces ouvrages avaient subis l'effet de l'érosion. Apparemment, la ville aurait omis de donner suite à la demande de renouvellement desdits ouvrages, adressée par la plaignante.

Après discussion avec la municipalité, le service d'ingénierie a débarrassé le ruisseau des roches qui s'y trouvaient et remplacé les dispositifs de protection de la berge là où c'était nécessaire. Cependant, l'ingénieur municipal estime que ces mesures n'élimineront fort probablement pas les problèmes de la plaignante quant à l'infiltration des eaux dans le sous-sol de sa demeure, puisque, à son avis, ils sont plutôt dus aux nappes aquifères qu'aux inondations provenant du ruisseau.

Néanmoins, la plaignante s'est dite satisfaite des résultats obtenus et a remercié à la fois la municipalité et notre Bureau pour les efforts déployés.

84-400-24

Un citoyen dénonce l'inaction de la municipalité à l'égard des infractions alléguées de zonage commises par son voisin.

Le plaignant et son voisin habitent dans une zone résidentielle. La construction érigée par le voisin était supposément destinée à des fins résidentielles; mais, il semble qu'il s'agisse plutôt d'un garage devant servir à l'entreposage d'équipements lourds.

Lors de l'examen, la municipalité a reconnu les inquiétudes du plaignant et a pris les mesures nécessaires pour s'assurer du respect de l'arrêté de zonage.

Le Bureau a continué de suivre de près cette affaire jusqu'à résolution finale de la question à la satisfaction du plaignant.

84-400-59

Un détenu d'une prison municipale dénonce le degré inacceptable d'hygiène de cet établissement correctionnel.

L'examen a confirmé le bien-fondé de la plainte.

Au moment de l'inspection des locaux de détention le 25 septembre, les planchers, éviers et douches de l'établissement étaient généralement propres et en bon état. Par contre, les murs et planchers du quartier des cellules avaient vraiment besoin d'être repeints. Cependant, on nous a indiqué que les travaux de peinture étaient effectués sur une base annuelle.

En entrant dans les lieux de détention, une odeur très désagréable fut remarquée. Nous avons constaté également que bien qu'il n'y ait eu que deux détenus dans un établissement comptant à peu près vingt cellules, la plupart des toilettes contenaient de l'urine et des excréments. On nous a indiqué que le personnel d'entretien n'était pas tenu du nettoyage des urinoirs ni des toilettes et que c'était là une fonction qui relevait normalement des prisonniers ou des agents de police. Lors de nos discussions avec le chef de la police municipale par intérim, on nous a affirmé que des mesures correctrices avaient été prises.

L'affaire a donc été classée.

MINISTÈRE DES PÊCHES

Reporté de 1983 -	3
Plaintes reçues -	1
Non fondée - Aucune aide possible	1
A l'étude	3

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES ADOPTIONS

Reporté de 1983 -	1
Plaintes reçues -	2
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	1
Partiellement fondée - Partiellement redressée	1
A l'étude	1

MINISTÈRE DES RESSOURCES HISTORIQUES ET CULTURELLES

Plaintes reçues -	4
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	2
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	2

MINISTÈRE DES RESSOURCES NATURELLES

Reporté de 1983 -	5
Plaintes reçues -	14
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Refusée (sans juridiction) - Aide accordée	1
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	4
Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondée - Aucune aide possible	2
Partiellement fondée - Aide accordée	1
Fondée - Redressée	2
A l'étude	7

84-210-11

Les propriétaires d'une épicerie dénoncent la décision du Ministère de leur enlever le privilège de vendeur prévu par la Loi sur la pêche sportive et la chasse.

L'examen a révélé que le Ministère jouissait de vastes pouvoirs quant à la nomination des vendeurs ou la révocation des pouvoirs de vendeurs. Dans le cas des plaignants, le Ministère éprouvait des doutes sérieux quant au caractère approprié des vendeurs. Malheureusement, aucune de ces préoccupations n'était documentée dans la recommandation du bureau régional portant sur la révocation du privilège de vendeur. Ainsi le bureau central du Ministère a dû prendre une décision sans preuve formelle. De plus, les vendeurs n'ont pas été informés de la révocation de leur privilège de vendeur et n'ont pas eu l'occasion de se faire entendre sur cette question.

Par conséquent, le Bureau a recommandé le rétablissement du privilège de vendeur des plaignants et la mise en place de procédures qui feraient en sorte que les révocations ultérieures s'effectuent selon des méthodes administratives équitables.

La recommandation a été acceptée.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

Reporté de 1983 -	9	
Plaintes reçues -	97	
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible		9
Refusée (sans juridiction) - Aide accordée		1
Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible		2
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible		30
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée		20
Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible		3
Non fondée - Aucune aide possible		9
Non fondée - Aide accordée		3
Partiellement fondée - Aide accordée		2
Partiellement fondée - Partiellement redressée		2
Partiellement fondée - Recommandation		1
Fondée - Aide accordée		2
Fondée - Redressée		5
A l'étude		17

81-160-21; 82-160-36; 84-160-7; 84-160-13

Depuis 1981, plusieurs ministres chrétiens indépendants se sont plaints du refus du registraire général des statistiques de l'état civil de les inscrire pour les célébrations de mariage en vertu de la Loi sur le mariage. Tous ces pasteurs ont indiqué qu'ils avaient été dûment ordonnés pour exercer leur ministère selon les rites et cérémonies conformes aux règles d'ordination bibliques. Ainsi, leur admissibilité à l'enregistrement en vertu des dispositions de la Loi sur le mariage qui prévoient l'ordination de ministres de confession chrétienne était discutable. Cependant, le ministère estimait que, sauf dans les cas où il est affilié à une Église chrétienne, à l'Armée du salut ou à la religion hébraïque, le requérant est soumis aux conditions d'enregistrement plus rigoureuses qui s'appliquent pour toutes les autres Églises ou confessions religieuses. Ces conditions comportent notamment une preuve de constitution en corporation, une cérémonie nuptiale approuvée et, plus important encore, une preuve d'établissement permanent tant pour la continuité d'existence que pour les rites et cérémonies. Dans ce dernier cas, le registraire général avait interprété "continuité d'existence" comme étant une période minimale de douze ans.

Après une recherche approfondie et de nombreuses discussions, nous avons suggéré au registraire général une période de résidence un peu moins longue soit cinq ans. A notre avis, c'est suffisant pour établir la continuité d'existence. De plus, nous croyons que les exigences actuelles sont trop onéreuses. Le registraire général a accepté notre suggestion et modifié subséquemment les conditions d'enregistrement. Peu de temps après, trois des plaignants et un nombre un peu plus élevé de ministres chrétiens indépendants ont été enregistrés au titre de la Loi sur le mariage. Un quatrième plaignant pourrait être admis en 1985.

Un cinquième requérant préside une congrégation chrétienne indépendante qui croit que chacun de ses membres a un ministère chrétien et que, par conséquent il ne devrait pas être nécessaire d'avoir été ordonné selon la tradition pour être enregistré au titre de la Loi sur le mariage. Sa plainte découle de certaines dispositions de ladite Loi qui, à son avis, reposent sur des distinctions religieuses discriminatoires aux yeux de certains articles de la Charte canadienne des droits et libertés qui seront proclamés sous peu. Suivant ce raisonnement, la Loi sur le mariage devrait permettre les mariages au civil et, si les parties au contrat matrimonial le désirent, ces mariages pourraient être accompagnés d'une cérémonie privée conforme aux principes dictés par leur propre religion, sans l'intervention de l'État.

84-160-45

Une plaignante dénonce la décision du ministère d'approuver une construction résidentielle sur un lot contigu à sa ferme. Elle craint que la vente de lots résidentiels à proximité de sa ferme mènera à la construction de maisons et, subséquemment, aux plaintes inévitables de pollution atmosphérique causée par sa ferme. Elle craint aussi devoir en fin de compte renoncer à son exploitation agricole.

Cette plainte traduit une situation paradoxale. Le règlement d'application de la Loi sur la santé interdit la construction de bâtiments agricoles du genre de celui de la plaignante à moins de 100 mètres d'une propriété résidentielle. Cependant, il n'existe aucune disposition analogue pour les constructions résidentielles qui se font à proximité des exploitations agricoles. Certes, l'élimination des déchets animaux et autres est régie par des lignes directrices qui prévoient une certaine collaboration entre ministères afin d'assurer une utilisation compatible des terres. Mais, comme le titre l'indique, il ne s'agit que de lignes directrices.

Par conséquent, notre Bureau a suggéré au ministère de la Santé et à celui de l'Agriculture et de l'Aménagement rural de prendre les mesures qui s'imposent pour remédier à cette situation. Les deux ministères ont répondu affirmativement à notre suggestion.

84-160-53

Le 19 juin, une personne âgée se plaint du fait qu'elle n'a pas reçu sa carte lui donnant droit à la gratuité des médicaments sur ordonnance. Le plaignant avait eu 65 ans le 28 novembre 1983.

Après examen, le ministère a indiqué qu'une carte avait été délivrée au mois de mai. Mais le plaignant ne l'a apparamment pas reçue. Notre intervention a donné lieu à l'émission d'une seconde carte.

MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX

Reporté de 1983 -	8	
Plaintes reçues -	128	
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible		43
Refusée (sans juridiction) - Aide accordée		2
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible		35
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée		33

Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	2
Non fondée - Aucune aide possible	11
Non fondée - Aide accordée	1
Partiellement fondée - Aucune aide possible	1
Partiellement fondée - Partiellement redressée	1
Partiellement fondée - Redressée	1
Fondée - Aide accordée	1
Fondée - Partiellement redressée	1
Fondée - Redressée	2
A l'étude	2

83-240-72

Les parents adoptifs d'un enfant gravement handicapé dénoncent le refus du Ministère de leur accorder un appui financier pour voir aux besoins de l'enfant.

Les plaignants ont fait une demande d'adoption en 1966. Une enfant âgée d'un an leur a été accordée en 1967. Au début, ils ne connaissaient pas les handicaps graves de l'enfant. Lorsque ces incapacités sont devenues apparentes, il existait déjà un lien étroit avec l'enfant et les parents voulaient continuer de s'en occuper. Cependant, vu les coûts élevés des soins requis par l'enfant, les démarches d'adoption ne furent pas entamées immédiatement. A diverses époques, leur façon de s'occuper de l'enfant était en conflit avec celle préconisée par le Ministère. Afin de minimiser ce qu'ils considéraient comme une ingérence indue dans le soin de l'enfant, les plaignants ont fait une demande d'adoption en 1982. C'est à cette même époque que le Ministère lançait un programme intitulé "Services spéciaux pour les enfants adoptés". Ce programme prévoyait une aide financière pour les adoptants d'enfants gravement handicapés. Les plaignants ont soutenu être admissibles à ces prestations. Le Ministère, inquiet de la démarche d'adoption suivie, hésita à admettre l'enfant au titre du programme.

Grâce aux efforts de médiation de l'Ombudsman, une entente fut conclue entre les deux parties accordant aux plaignants le droit aux prestations actuelles et futures prévues par le programme et par les programmes d'aide aux adultes pour le soin de l'enfant.

83-240-135; 84-240-76; 84-240-39

Depuis les deux dernières années, la majorité des plaintes opposées au Ministère ont été examinées de façon informelle par Monsieur Jacques Ouellette, employé du Ministère. Sa diligence, son efficacité et son esprit d'initiative ont grandement facilité la collaboration entre notre Bureau et le Ministère. Les trois cas suivants en témoignent.

Dans le premier cas, une cliente du Ministère se plaint de la réduction marquée des prestations mensuelles qui lui ont été versées au cours des années précédentes. Cette baisse due à l'accroissement des revenus provenant d'autres sources a été confirmée après appel. La plaignante affirme qu'elle a dû faire face à des coûts de transport du fait que le Ministère l'obligeait à amener ses enfants chez un psychologue et une diététicienne. Après examen, le Ministère a convenu de lui rembourser lesdits frais de transport.

Dans le deuxième cas, le fils d'une récipiendaire âgée se plaint au nom de celle-ci du refus du Ministère de lui verser un chèque d'assistance sociale pour le mois d'août. La plaignante, prestataire de longue date, avait quitté le Nouveau-Brunswick pour rendre visite à sa famille dans l'ouest canadien à la fin juin avec l'intention de revenir au début septembre. Le chèque du mois d'août a été retourné au Ministère par inadvertance. Ce dernier lui a indiqué subséquemment qu'elle n'était pas admissible aux prestations d'assistance sociale pour le mois en question. Au cours de l'examen, on nous a indiqué que si la plaignante revenait au Nouveau-Brunswick au mois d'août et se présentait elle-même au Ministère, elle aurait droit à ce chèque. La plaignante s'est conformée à cette exigence et après un premier refus du bureau régional, a eu droit au versement du chèque en question.

Dans le troisième cas, un homme dénonce le 24 avril le soi-disant retard du Ministère dans le remboursement du montant de trois cordes de bois fournies à un prestataire d'assistance sociale au titre d'un bon. Le plaignant affirme avoir rendu ce service au début du mois de janvier. L'examen a révélé qu'il s'agissait d'une erreur administrative et que des mesures correctrices seraient prises dans les meilleurs délais. L'épouse du plaignant nous a indiqué le 2 mai que le chèque avait été reçu et nous a transmis ses remerciements.

84-240-128

L'exploitante d'une garderie de jour se plaint des conditions inappropriées imposées en vertu du règlement régissant les garderies d'enfants.

La plaignante s'occupe de 10 à 12 enfants âgés de trois à onze ans dont la moitié à peu près sont à plein temps et l'autre moitié après les heures de classe seulement. Sa plainte porte sur quatre conditions qu'elle estime onéreuses et probablement inutiles. Elles comportent notamment le rezonage possible de sa propriété résidentielle, la nécessité d'installer un mécanisme coûteux d'alerte en cas d'incendie, la nécessité de constitution en corporation et la tenue de dossiers volumineux.

Lors de l'examen, les quatres points soulevés ont été étudies par le Ministère à la satisfaction de la plaignante. D'abord le Ministère a indiqué qu'une lettre provenant de la municipalité et informant la plaignante du caractère adéquat du zonage en question suffirait à satisfaire aux conditions de zonage. Deuxièmement, le Ministère est intervenu avec succès auprès du bureau du prévôt des incendies pour alléger l'obligation d'installer un mécanisme coûteux d'alerte dans toutes les garderies de jour. Troisièmement, le Ministère a réexaminé sa politique en matière de constitution en corporation des garderies. Et enfin, il a indiqué à la plaignante que les conditions de tenue des livres seraient établies en fonction de l'importance de la garderie qu'elle dirige.

La plaignante a exprimé sa satisfaction à l'égard des résultats obtenus et notre Bureau a mis un terme à son examen.

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Plaintes reçues -	6
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	1
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	3
Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	1

SOCIÉTÉ D'AMÉNAGEMENT RÉGIONAL

Reporté de 1983 -	1
Plainte reçue -	1
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	1
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	1

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1983 -	10
Plaintes reçues -	62
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	27
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	19
Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	3
Non fondée - Aucune aide possible	4
Non fondée - Aide accordée	1
Partiellement fondée - Aide accordée	1
Partiellement fondée - Partiellement redressée	3
Fondée - Aide accordée	1
Fondée - Redressée	7
A l'étude	5

83-360-22; 84-360-38

Au mois de mars 1983, une femme allègue qu'il y a eu vices de construction dans la demeure bâtie pour elle et son époux en vertu du Programme de logement des populations rurales et autochtones. Les vices allégués comprennent: a) fissure dans la cheminée qui occasionne le retour de la fumée à l'intérieur de la maison; b) fissure et clous mal fixés sur les murs intérieurs; c) fissure dans le mur de soutènement ce qui permet à l'eau de pénétrer à l'intérieur; d) fuite autour du ventilateur de la salle de bain; e) manque d'étanchéité du ventilateur de la hotte de cuisine; f) fissure dans un poêle étanche qui donne lieu à des échappements de flammes et g) défectuosité du détecteur de fumée.

Après examen, la Société a demandé à un inspecteur de vérifier la demeure, après quoi elle a convenu de réparer la fissure du mur de soutènement et de remplacer le détecteur défectueux. Par contre il semble que les problèmes soulevés au sujet du poêle et de la fournaise étaient dus à l'utilisation de bois vert comme en a témoigné l'accumulation considérable de créosote dans la cheminée et dans le poêle. Malgré son mécontentement à l'égard de cette décision, la plaignante n'a pu opposé aucun autre argument à ceux de la Société.

En mars 1984, la plaignante a à nouveau communiqué avec notre Bureau pour nous signaler que les travaux que la Société avait promis d'effectuer n'avaient jamais été complétés. La Société a confirmé cette plainte et après plusieurs autres délais, les travaux ont enfin été complétés à l'été de 1984.

83-360-74; 84-360-59

Un couple se plaint du fait que la Société a omis de corriger les lacunes d'une unité de logement achetée trois ans plus tôt dans le cadre du Programme de logement des populations rurales et autochtones.

Selon les plaignants, ces lacunes comportaient: a) défectuosité du système de chauffage; b) défectuosité du réservoir à eau; c) vices de construction dans le réseau d'égout; d) isolation mal faite; e) moisissure dans les moquettes et f) travaux incomplets dans la chambre à coucher et dans le sous-sol. Les plaignants ont également indiqué qu'ils éprouvaient des difficultés dans le paiement de l'hypothèque à cause des dépenses qu'ils devaient supporter du fait des vices de construction.

L'examen de la plainte a révélé qu'elle était justifiée. Ainsi, grâce à l'intervention de notre Bureau, une nouvelle inspection du logement a été effectuée et des réparations additionnelles de l'ordre d'environ 7 000 $ ont été autorisées. De même, des arrangements ont été faits pour rajuster le financement hypothécaire à la satisfaction des plaignants.

N.B. La Société a signalé à notre Bureau que le gouvernement fédéral avait autorisé des réparations de plusieurs milliers de dollars dans les logements habités pour remédier aux vices de construction dans les travaux initials et ce en partie du fait des plaintes portées à son attention par notre Bureau.

84-360-9

Un ancien débiteur hypothécaire de la Société dénonce le fait que celle-ci a encaissé deux chèques post-datés portant une date ultérieure au paiement intégral de l'hypothèque.

Le plaignant soutient qu'il a vendu sa demeure au mois de juillet 1977 auquel moment il a acquitté intégralement le prêt hypothécaire dû à la Société d'habitation. Toutefois, la Société a encaissé deux chèques post-datés pour les mois d'août et de septembre 1979 et a ignoré les lettres adressées par l'avocat du plaignant en 1980 et 1981.

Après examen, la Société a confirmé les paiements en trop et remboursé la somme due. Elle a également présenté des excuses au plaignant.

84-360-39

Un propriétaire se plaint des problèmes constants d'inondation dans l'unité de logement acquis dans le cadre du Programme de logement pour les populations rurales et autochtones.

La plaignante a obtenu sa maison en 1979 et c'est à cette même époque que les problèmes d'inondation du sous-sol ont commencé. En 1982, la Société d'habitation a réaménagé le bassin d'épandage et répandu quelques 20 tonnes de gravier afin de corriger le niveau de ruissellement autour de l'unité de logement. Malgré tout cela, les problèmes ont

persisté et selon la plaignante, la Société d'habitation a refusé de faire quoi que ce soit d'autre.

Lors de l'examen, la Société d'habitation a confirmé que le problème soulevé par la plaignante existait toujours et qu'elle veillerait à la construction d'une chambre des pompes à un coût très élevé afin de remédier au problème.

Notre Bureau a par conséquent mis un terme à son examen.

84-360-48

Le 11 septembre, un propriétaire dénonce le retard dans l'obtention des sommes hypothécaires approuvées en vertu d'une seconde hypothèque auprès de la Société d'habitation. Le prêt hypothécaire du plaignant avait été approuvé un peu plus tôt. Par conséquent, celui-ci avait déjà fait appel à des ouvriers. Cependant, au moment où ces travailleurs étaient prêts à commencer les travaux, la Société d'habitation lui a indiqué qu'elle ne disposait d'aucuns fonds pour le programme en question et qu'elle ne savait pas quand ces sommes seraient disponibles.

Au cours de l'examen, la Société d'habitation a reconnu qu'elle éprouvait certaines difficultés dans l'obtention des fonds pour le budget affecté à la seconde hypothèque et que dans certaines régions, les bureaux n'avaient pas suffisament d'argent en espèces. Cependant, elle ignorait l'existence du problème dans la région où habite le plaignant. De toute manière, on nous a assuré que la Société d'habitation faisait tout en son possible pour obtenir les fonds nécessaires afin d'amoindrir les difficultés imposées à ses clients. Le 17 septembre, notre Bureau a reçu confirmation que l'argent était maintenant disponible ce qui d'ailleurs fut confirmé au plaignant le 20 septembre.

Le Bureau a par la suite classé cette affaire.

84-360-55

Le plaignant dénonce un soi-disant écart entre le montant du principal de sa nouvelle hypothèque auprès de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick et le montant dont a pu rendre compte l'avocat embauché par sa coopérative de logement. Après discussion avec le Directeur de l'administration des prêts hypothécaires de la Société d'habitation, il a été constaté que le montant du principal de l'hypothèque du plaignant était moins élevé qu'il ne l'avait cru et que l'écart restant était dû à des intérêts sur la construction et sur les primes d'assurance-hypothèque. L'avocat du plaignant avait apparamment été dans l'impossibilité de lui communiquer ces renseignements. Le plaignant s'est dit satisfait des résultats obtenus.

Voilà un autre exemple qui confirme l'importance des audiences privées régionales que le Bureau tient depuis 1977.

Pour plus de détails quant à la suite donnée à la première plainte faite en même temps, voir le dossier Environnement 84-270-12.

MINISTÈRE DU TOURISME

Plaintes reçues - 2

- Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible 1
- A l'étude 1

MINISTÈRE DES TRANSPORTS

Reporté de 1983 - 11
Plaintes reçues - 93

- Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible 11
- Refusée (sans juridiction) - Aide accordée 1
- Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible 29
- Discontinuée (Ombudmsna) - Aide accordée 15
- Discontinuée (Ombudsman) - Recommandation 1
- Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible 2
- Non fondée - Aucune aide possible 15
- Non fondée - Aide accordée 2
- Partiellement fondée - Aide accordée 3
- Partiellement fondée - Redressée 1
- Fondée - Aide accordée 2
- Fondée - Redressée 6
- A l'étude 16

84-170-8

Un homme dénonce le refus du ministère de déneigner la route qui passe devant sa demeure.

La maison du plaignant est située sur une route provinciale non désignée. Selon la politique du ministère, les routes de ce genre sont déneigées pourvu que trois familles ou plus y habitent. Le plaignant affirme qu'il y a plus de trois familles sur cette route, mais que le ministère n'assure le déneigement que jusque chez son voisin, soit à moins d'un quart de mille de chez lui. Le plaignant ajoute que non seulement le ministère refuse de déneiger la route jusqu'à chez lui, mais que le chasse-neige tourne juste au milieu de la route accumulant ainsi la neige et rendant encore plus difficile l'accès à la partie déneigée.

Après examen le sous-ministre a ordonné que le déneigement soit fait sur le tronçon de route menant jusqu'à la demeure du plaignant.

84-170-9

Un propriétaire se plaint du refus du ministère de lui accorder un accès sur une route à accès limité pour des fins résidentielles.

Il faut souligner d'abord que le douzième rapport de l'Ombudsman recommandait que la politique du ministère des Transports à l'égard des routes à accès limité soit réexaminée afin de voir si elle devait être maintenue et, le cas échéant, d'analyser la façon la plus appropriée de l'administrer. Depuis la soumission de cette recommandation à l'Assemblée législative, près de deux cents accès additionnels ont été permis pour faciliter la construction commerciale ou résidentielle sur les routes provinciales à accès limités.

Lorsqu'il est venu à nous, le plaignant a soutenu que certains des propriétaires avoisinants avaient obtenu un accès sur la route à accès limité pour des fins résidentielles identiques au privilège qu'il sollicitait. Nous lui avons suggéré de confirmer si oui ou non ces accès avaient été permis après la mise en application des contrôles régissant les accès sur la route en question et, pour ce faire, de consulter les archives que doit constituer le ministère en vertu de l'article 39 de la Loi. C'est alors qu'on lui a signalé qu'il n'existe

aucun dossier cohérent quant aux accès, c'est-à-dire aucune liste des accès concédés depuis la mise en oeuvre des contrôles ni aucune indication quant au genre d'accès accordés (Ex. fins agricoles, industrielles et commerciales, agrandissement de construction résidentielle, nouvelle construction résidentielle). Le ministère a par la suite refusé la demande du plaignant. Après plus amples discussions entre le Bureau et le ministère, une liste des accès accordés depuis 1979 a été dressée. (Le contrôle des accès remonte bien avant cette date, mais les relevés du ministère étant ce qu'ils sont, il a été jugé inutile de préparer une liste exhaustive).

Nous avons également suggéré au ministère de préparer une carte sur laquelle seraient indiqués les différents accès accordés par le gouvernement à l'égard des routes à accès limité. Cette carte avec codification en couleur indiquant le genre d'accès aiderait au ministère à évaluer les demandes d'accès aux routes à accès limité.

Le ministère a accepté notre suggestion.

84-170-42

Un homme handicapé âgé soutient que le ministère a refusé d'enlever les arbustes poussant sur un droit de passage. Il a ajouté qu'il lui était extrêmement difficile d'effectuer un virage à gauche pour traverser la route menant à l'entrée de sa maison à cause des deux touffes d'arbustes qui se trouvent sur le droit de passage du ministère. Ces arbustes avaient été plantés par le propriétaire du terrain adjacent et le plaignant n'a pas réussi à persuader ni le ministère ni son voisin de les enlever.

A la suite de l'intervention de notre Bureau, le ministère a communiqué avec le voisin du plaignant qui a accepté d'enlever la plupart des arbustes nuisibles, ce qui a mis fin au grief.

84-170-52

Une femme allègue que sa propriété a subi des dommages du fait des eaux de ruissellement provenant de la route n 1 passant près de sa demeure.

D'abord la plaignante a demandé une indemnisation pour les dommages causés par les eaux de ruissellement à la lisse basse sur laquelle repose sa maison. Après une première inspection, la responsabilité du Ministère dans cette affaire nous a paru incertaine et la plaignante a par la suite renoncé à cet aspect de son grief. Cependant, elle maintient que des mesures correctrices devraient être prises par le Ministère concernant les eaux de ruissellement provenant de cette route en question.

Après examen, le Ministère a convenu de recouvrir la partie de l'entrée donnant sur la route avec du gravier et de niveler la partie avant de la propriété de la plaignante de façon à ce que les eaux puissent s'écouler vers le fossé.

La plaignante nous a remerciés de notre intervention.

84-170-73

Le 21 septembre, une plainte est reçue d'un employé du Ministère qui souhaite garder l'anonymat, concernant le retard dans la réception des chèques de dépenses destinés aux employés d'un bureau régional du ministère des Transports.

Une discussion informelle avec le directeur des services au personnel du Ministère a confirmé qu'il y avait eu retard dans l'expédition des chèques de dépenses au cours du mois d'août alors qu'un employé avait pris congé et n'avait pas transféré sa charge de travail à un autre employé. Le directeur nous a indiqué que les retards causés par cette omission étaient maintenant réglés. En effet, le plaignant a confirmé réception des chèques de dépenses, y compris le sien, trois jours après avoir porté plainte.

Tout au long de nos discussions, on nous a affirmé que des mesures seraient prises afin d'éviter de tels retards pendant la période très occupée de l'été.

MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DES RESSOURCES HUMAINES

Reporté de 1983 -	2
Plaintes reçues -	16
Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	3
Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	6
Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	4
Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondée - Aucune aide possible	3
Partiellement fondée - Aide accordée	1

84-190-6

Deux apprentis plombiers dénoncent le fait que l'échec répété à l'examen établi en vertu de la Loi sur la formation et la certification industrielles est dû à des pratiques déloyales de la part du secteur de la plomberie et du Ministère.

L'un des plaignants est apprenti plombier depuis plus de 10 ans. Il s'est présenté à l'examen du Ministère à quatre reprises et a échoué autant de fois. Le second est apprenti depuis 5 ans et a échoué à trois reprises. Les plaignants sont d'avis que leur échec est davantage lié au trop grand nombre de plombiers qu'à leur aptitude à réussir à l'examen établit par le Ministère.

Après avoir étudié la question, nous avons conclu que les plaintes n'étaient pas fondées.

L'examen du Ministère consiste en une série de questions à choix multiple qui permettent une évaluation informatisée. C'est à notre avis une façon objective de procéder. L'analyse de chacun des examens des plaignants a confirmé le fait que leur échec était dû à divers manques de connaissances des éléments de plomberie.

Alors que notre Bureau procédait à l'examen de la question, le Ministère s'est dit prêt à rencontrer les plaignants pour discuter de ce problème. Il leur a été fait part des observations ci-dessus de même que du fait que notre Bureau ne pouvait leur être d'aucune autre assistance.